



Sylabus modulu

6. Komunikace, argumentace a vyjednávání

Lektor: Mgr. František Paikrt

Anotace modulu

Klíčové ukazatele úspěchu obchodních oddělení korporátních společností, ale i vnímání úspěšného hospodaření malých firem je úměrné prodejním a komunikačním dovednostem zaměstnanců s přímým kontaktem se zákazníky. Modul je postaven tak, aby účastníci dokázali využít sebereflexi k identifikaci konkrétních schopností. Nezačínáme tedy prací s produktem a jeho cenou, ale právě naopak – zaměřujeme se na osobnost prodejce a jeho kompetence. Teorie prodejních dovedností a komunikace pak slouží jako určitý obraz, kterého chceme dosáhnout. Nikoliv však jako nástroj, který bychom měli používat jako určitou šablonu. V oblasti komunikačních dovedností je modul zaměřen na typy a způsoby komunikace a bariery v komunikaci.

Cíl modulu:

Cílem tohoto modulu je seznámit se s problematikou prodejních a komunikačních dovedností a vyjednávacích technik. Propojit tematiku komunikace a prodejních dovedností s emoční inteligencí a proniknout do oblasti použití těchto teorií v obchodní praxi. Dále se naučíme rozvinout dovednosti potřebné pro kvalitní přípravu, efektivní argumentaci a přesvědčování partnerů o svých postojích a záměrech při jednání.

Literatura

1. ČAKRT, Michal. Konflikty v řízení a řízení konfliktů. Praha: Management Press, 2000. ISBN 8085943816.
2. ČAKRT, Michal. Typologie osobnosti pro manažery: kdo jsem já, kdo jste vy?. Praha: Management Press, 1996. ISBN 80-85943-12-3.
3. DEVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace: 6. vydání. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.
4. EGGERT, Max a Wendy FALZON. Řešení konfliktů. Praha: Portál, 2005. Management do kapsy. ISBN 80-7367-011-9.
5. FULGHUM, Robert. Všechno, co opravdu potřebuju znát, jsem se naučil v mateřské školce. Vyd. 7., rozš. 2. Přeložil Lenka FÁROVÁ, přeložil Jiří HRUBÝ. Praha: Argo, 2007. ISBN 978-80-7203-935-7.
6. GOLEMAN, Daniel. Emoční inteligence. Vyd. 2., (V nakl. Metafora 1.). Přeložil Markéta BÍLKOVÁ. V Praze: Metafora, 2011. ISBN 978-80-7359-334-6.
7. JIŘINCOVÁ, Božena. Efektivní komunikace pro manažery. Praha: Grada, 2010. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-1708-1.
8. KLAPETEK, Milan. Komunikace, argumentace, rétorika. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2652-6.
9. LAHNEROVÁ, Dagmar. Asertivita pro manažery: jak využít pozitiva asertivní komunikace k dosažení svých cílů. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-4406-3.
10. MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6.
11. PLAMÍNEK, Jiří. Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál. 3., upr. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-4485-8.

12. ROSENBERG, Marshall B. Nenásilná komunikace. Vydání čtvrté. Přeložil Norma GARCÍOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1079-5.

13. VYMĚTAL, Jan. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.

**European School of
Business & Management SE**

Londýnská 376/57, 120 00 Praha 2
IČ: 29299306, DIČ: CZ29299306

☎ + 420 221 620 232 ✉ info@esbm.cz

☎ + 420 603 836 740 🌐 www.esbm.cz

