



Syllabus of Module

6. Communication, Argumentation and Negotiation

Lecturer: Mgr. František Paikrt

Module Annotation

The key indicators of success for corporate sales departments, as well as the perceived success of small businesses, are proportional to the sales and communication skills of employees with direct customer contact. The module is designed so that participants can use self-reflection to identify specific skills. So we don't start by working with the product and its price, but just the opposite – we focus on the personality of the salesperson and his/her competences. The theory of sales skills and communication then serves as a certain image that we want to achieve. But not as a tool to be used as a template. In the area of communication skills, the module focuses on types and methods of communication as well as barriers to communication.

Module Objective

The aim of this module is to learn about sales and communication skills as well as negotiation techniques; to link the topics of communication and sales skills with emotional intelligence and to delve into the application of these theories in business practice. We will also learn to develop the skills needed for good preparation, effective argumentation and convincing partners of your positions and intentions in negotiations.

Literature

1. ČAKRT, Michal. Konflikty v řízení a řízení konfliktů. Prague: Management Press, 2000. ISBN 8085943816.
2. ČAKRT, Michal. Typologie osobnosti pro manažery: kdo jsem já, kdo jste vy?. Prague: Management Press, 1996. ISBN 80-85943-12-3.
3. DEVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace: 6. vydání. Prague: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.
4. EGGERT, Max and Wendy FALZON. Řešení konfliktů. Prague: 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. Prague: Argo, 2007. ISBN 978-80-7203-935-7.
6. GOLEMAN, Daniel. Emoční inteligence. Vyd. 2., (V nakl. Metafora 1.). Přeložil Markéta BÍLKOVÁ. In Prague: Metafora, 2011. ISBN 978-80-7359-334-6.
7. JIŘINCOVÁ, Božena. Efektivní komunikace pro manažery. Prague: Grada, 2010. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-1708-1.
8. KLAPETEK, Milan. Komunikace, argumentace, rétorika. Prague: 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. Prague: Grada, 2012. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-4406-3.
10. MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. 2., dopl. a přeprac. vyd. Prague: 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. Prague: Grada, 2012. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-4485-8.
12. ROSENBERG, Marshall B. Nenásilná komunikace. Vydání čtvrté. Přeložil Norma GARCÍOVÁ. Prague: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1079-5.
13. VYMĚTAL, Jan. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. Prague: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.