

PRAVIDLÁ KOMUNIKÁCIE

Čas	Téma
09:00 - 10:00	Pravidlá prekonávania komunikačných bariér
Teória	<ul style="list-style-type: none">▪ 1. pravidlo Komunikačných bariér je šesť a hľadajte ich u seba i u ostatných.▪ 2. pravidlo Začnite hovoriť jednoznačne.▪ 3. pravidlo Skúste dobré slovo. 3P▪ 4. pravidlo Začnite zmenou verbálneho správania.▪ 5. pravidlo Používajte verbálny tlak, ale s citom.▪ 6. pravidlo Nebojte sa rozbíjať rámec myslenia.▪ 7. pravidlo Cvičte sa v situačnej senzibilite.▪ 8. pravidlo Venujte pozornosť nielen obsahu, ale aj štýlu.▪ 9. pravidlo Používajte pamäťovú mapu.▪ 10. pravidlo Naučte sa analyzovať to, čo bolo povedané.
10:00 - 10:15	Prestávka
10:15 - 12:00	Pravidlá vyjednávania
Teória	<ul style="list-style-type: none">▪ Príprava vyjednávania<ul style="list-style-type: none">- Vyjednávač- Ako vnímame svet- Komunikačné typy- Pamäťová mapa- Štýl▪ Verbálna a neverbálna komunikácia<ul style="list-style-type: none">- Verbálna komunikácia- Neverbálna komunikácia- Reč tela- Small talk- Áno, nie▪ Počúvanie a porozumenie<ul style="list-style-type: none">- Komunikácia- 5 axióm komunikácie- 4 uši- Aktívne a pasívne počúvanie- Očakávania- Sada kľúčov k porozumeniu▪ Otázky<ul style="list-style-type: none">- Otázky- Druhy otázok- Prezentačná a cenová past'- Záverečné otázky

Čas	Téma
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Námietky <ul style="list-style-type: none"> - Rozhodovanie - Námietka - Argumentácia ▪ Zlaté pravidlá vyjednávania
12:00 - 13:00	<i>Prestávka - obed</i>
13:00 - 14:00	Cvičenie
Hry	Pamäťová mapa
14:00 - 14:15	<i>Prestávka</i>
14:15 - 16:00	Pravidlá predaja
Teória	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informácie ▪ Príprava predaja ▪ Forma ▪ Požiadavky zákazníka ▪ Odbornosť ▪ Námietky ▪ Rozhodovanie ▪ Flexibilita ▪ Obchodný vzťah ▪ Osobná výkonnosť ▪ Základné pravidlá predaja
16:00 - 16:30	Záver
Diskusia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nedodržanie pravidiel ▪ Spätná väzba ▪ Diskusia ▪ Knihy