

**Název modulu:**

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.

**Zakončení modulu (seminární práce, případová studie) :**

Modul je zakončen seminární prací.

**Literatura:****Povinná literatura:**

1. FULGHUM, R.: *Všechno, co opravdu potřebuju znát, jsem se naučil v mateřské školce*. Argo, Praha, 2003
2. ROSENBERG, N. B.: *Nenásilná komunikace*. Portál, Praha, 2012

Doporučená literatura:

3. DEVITO J. A.: *Základy mezilidské komunikace*. Grada, Praha, 2008.
4. ČAKRT, M.: *Typologie osobnosti pro manažery*. Management Press, Praha, 2009.
5. ČAKRT, M., *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*. Management Press, Praha, 2000.
6. EGGERT, M. A., FALOZON, W.: *Řešení konfliktů*. Portál, Praha, 2005.
7. GOLEMAN, D.: *Emoční inteligence*. Metafora, Praha, 2011.
8. MIKULÁŠTÍK, M.: *Komunikační dovednosti v praxi*. Grada, Praha, 2010