

# UČEBNÍ PLÁN AKREDITOVANÉ REKVALIFIKACE „OBCHODNÍ MANAGER“

## Základy selfmanagementu

### 1. Umění se prodat, CV a motivační dopis

- 1.1. umění se prodat
- 1.2. CV
- 1.3. motivační dopis

### 2. Komunikační dovednosti

- 2.1. úvod do komunikace
- 2.2. aktivní naslouchání, technika kladení otázek
- 2.3. neverbální komunikace – řeč těla
  - 2.3.1. držení těla a způsob chůze
  - 2.3.2. mimika
  - 2.3.3. gestikulace
  - 2.3.4. hlas a intonace
  - 2.3.5. status
  - 2.3.6. teritoria
  - 2.3.7. tělesné typy
- 2.4. konflikty a jejich zvládání
  - 2.4.1. tři pilíře zvládání konfliktů
  - 2.4.2. přístup ke konfliktům
  - 2.4.3. zájmy a moc v konfliktech
  - 2.4.4. účastníci v konfliktech
  - 2.4.5. strategie řešení konfliktů

### 3. Prezentační dovednosti

- 3.1. image muže, image ženy
- 3.2. vystupování na jednání, poradách, trénincích, s nadřízeným a podřízeným
- 3.3. zpětná vazba
- 3.4. jak prezentovat své myšlenky, nápady, strategie
- 3.5. autentické vystupování
- 3.6. vlastní prezentace

### 4. Time management

- 4.1. základy time managementu
- 4.2. určete svůj typ z hlediska timemanagementu
- 4.3. změňte své zvyky
- 4.4. od účinnosti k efektivitě, práce s kontrolními seznamy
- 4.5. ADK systém teorie a praxe

### 5. Managerská psychologie úspěchu

- 5.1. 3 Abrahamovy zákony
- 5.2. 13 kroků Napoleona Hilla
- 5.3. psychická odolnost, sebeúcta, sebejistota, antistres, sebemotivace

# **Prodejní dovednosti, jednání, vyjednávání**

## **1. Obchodní jednání a vyjednávání**

- 1.1. role času
- 1.2. role moci
- 1.3. procesní a formální aspekty vyjednávání
- 1.4. vyjednávání výhra – výhra
- 1.5. vyjednávání výhra – prohra
- 1.6. vyjednávání prohra – prohra
- 1.7. vlastní jednání:
  - 1.7.1. stanovení cíle
  - 1.7.2. zahájení jednání
  - 1.7.3. mapování situace
  - 1.7.4. motivování klienta a hledání potřeb
  - 1.7.5. použití relevantních informací při jednání
  - 1.7.6. vyjednávání o ceně
  - 1.7.7. zdolávání námitek
  - 1.7.8. úspěšný závěr jednání

## **2. Typologie zákazníků**

- 2.1. úvod do typologie zákazníků
- 2.2. komunikační typy zákazníků (jak je poznáme a co potřebují)
- 2.3. komunikační typ - sebepoznání (vizuální - vidím, poslechový- slyším atd)
- 2.4. vedení jednání dle typu
- 2.5. mocenské hry a výběr vhodné pozice pro úspěšné jednání

## **3. Prodejní dovednosti, trénink**

- 3.1. osobnost obchodníka a jeho práce
- 3.2. hledání zákazníka
- 3.3. sjednání schůzky po telefonu
- 3.4. příprava na prodejní rozhovor
- 3.5. prodejní rozhovor
- 3.6. motivování klienta a hledání potřeby mluvit, nebo naslouchat
- 3.7. kupní signály
- 3.8. prodejní techniky a jiné triky
- 3.9. jak bojovat s trémou a strachem

## **Vedení obchodního týmu**

### **1. vedoucí týmu**

- 1.1. jaký by měl být vedoucí týmu

### **2. nejčastější chyby managerů a jak se jim vyvarovat**

- 2.1. strategické nedostatky
- 2.2. nedostatečné plánování
- 2.3. chybějící řízení a kontrola
- 2.4. manažer jako zdroj chyb

### **3. týmová práce**

výběr členů týmu

3.1. typy lidí v týmu

3.2. role v týmu

3.3. styly vedení a řízení dle typů členů týmu

3.4. vedení týmu k synergii

3.5. techniky efektivního řízení týmové práce

3.6. poskytování zpětné vazby

3.7. koučování v managementu

3.8. motivační faktory

### **4. řízení prodejních týmů**

4.1. specifika prodejních týmů a jak na ně

## **Základní manažerské analýzy**

1. SWOT a BCG matice

2. konkurenční analýza

## **Základy marketingu**

1. úvod do marketingu

2. marketingové řízení a plánování

3. marketingové prostředí

4. výběr cílového trhu

5. nákupní proces

6. marketingový mix

7. produkt

8. cena

9. marketingová komunikace