

OBCHOD					Hlavní cíl kurzu			
Oblast	Cílová skupina	Téma	počet konání	Rozsah (den = 8 hodin)	Typ kurzu (O-otevřený, U-uzavřený)	Hlavní cíl kurzu	pozn.	
OBCHOD	Obchodní zástupci, obchodní manažeři	Typologie zákazníka	2	1	U	Seznámit se s problematikou typologie zákazníků a naučit se pracovat s daným osobnostním typem zákazníka ve prospěch uzavření obchodu	spojená témata ve dva školící dny po sobě	
		Komunikační dovednosti	2	1	U	Poznat svůj komunikační styl, naučit se komunikovat jasně, stručně, bez emocí.		
		Zásady pokročilé efektivní komunikace	2	1	U	Zlepšit svůj komunikační styl, odstranit nežadoucí projevy při komunikaci, získat si přirozený respekt.	spojená témata ve dva školící dny po sobě	
		Asertivita a řešení konfliktů	2	1	U	Osvojit si asertivní pravidla, naučit se je používat v praxi a umět jednat i v konkrétních nekomfortních situacích.		
	Manažeři prodejen	Vnitrofiremní komunikace	1	1	U	Posílit schopnost jasně a sebevědomě komunikovat se svými kolegy, dosáhnout lepších mezilidských vztahů, umět zapojit pochvalu i kritiku		
		Nákupní dovednosti	2	2	U	Pochopit princip nákupních dovedností, porozumět dovednostem komunikace s dodavatelem, naučit se úspěšně dohodnout podmínky, a udržet si dlouhodobě dobrý vztah.		
		Happy akademie prodeje	Efektivní přátelská obsluha	2	1	U	Upevnit a rozvíjet obslužné dovednosti účastníků.	spojená témata ve dva školící dny po sobě
			Pokročilé prodejní dovednosti	2	1	U	Individualizovat své chování při prodeji dle typu zákazníků.	
		Řešení konfliktů a reklamací	2	1	U	Naučit se řešit reklamace a problémové situace s klienty a předcházet konfliktům, mít asertivní chování ve vztazích se zákazníky.		
	Typologie zákazníka	2	1	U	Naučit se rozpoznat osobnostní typy zákazníků, zvolit vhodnou strategii pro úspěšnou komunikaci s nimi.			