



**Název: Efektivní jednání s klientem**

**Komu je program určen:** Manažerům, obchodníkům a všem, kteří komunikují s klienty

- Co získáte:**
- seznámíte se s principy efektivní komunikace a jak je uplatnit v praxi
  - získáte a rozvinete dovednosti potřebné pro efektivní komunikaci, jednání a vyjednávání s klienty „různého“ typu
  - osvojíte si způsob proaktivní komunikace, identifikovat potřeby a jádro sdělení klienta, nalézat a vyjednat oboustranně výhodná řešení (asertivní princip win-win)
  - naučíte se identifikovat kritická místa v komunikaci, zachytit a řešit vznikající konflikt v komunikaci i jednání

- Obsah programu:**
1. Komunikace a jednání s klientem
    - diskuse a orientační analýza současného způsobu komunikace a vyjednávání
    - typologie klienta
    - efektivní komunikace – klíč úspěchu v jednání s klientem
    - modelový přístup k jednání
    - principy geneze a zvládnání konfliktu
    - vlastní jednání, strategie a taktika
    - argumenty, námitky a práce s nimi, překonání nesouhlasu
    - manipulace a jak se jí bránit
    - trénink modelových případů
  2. Prezentační dovednosti
    - zásady prezentace
    - model prezentace
    - jak úspěšně prezentovat
    - práce s pomůckami prezentace
    - trénink technik a postupů

**Lektor:** Ing. Pavel Prokop - trenér a konzultant s dlouholetou manažerskou i trenérskou praxí, prezident Asociace trenérů a konzultantů managementu ČR.

**Datum a místo konání:** 1 den, 8:00 – 16:00, datum a místo konání dohodou

**Garant semináře:** Mgr. Marie Křimská, tel.: 597 577 414, email: [mkrimska@hmpartners.cz](mailto:mkrimska@hmpartners.cz)

