

OBSAH:

FRÁZE OBCHODNÍHO JEDNÁNÍ	7
PŘIVÍTÁNÍ.....	8
Ve vlastní firmě.....	8
V cizí firmě.....	8
PŘEDSTAVOVÁNÍ.....	8
Představení sebe	8
Představení jedné osoby druhé	9
Představení více osob najednou	9
Nevíme-li, zda se dotyčné osoby navzájem znají	9
Známe-li osobu pouze od vidění	9
Jak odpovíme představované osobě	10
Rozloučení	10
JEDNÁNÍ	11
Zahájení jednání	11
Seznámení přítomných s tématem jednání	12
Časové omezení schůze	13
Výzva ke sdělení mínění ostatních	13
PRŮBĚH, PŘERUŠENÍ A SHRUTÍ JEDNÁNÍ	14
Vyjádření vlastního mínění v neutrálním tónu.....	14
Vyjádření vlastního mínění v důraznějším tónu	15
Zdůraznění některého bodu jednání v neutrálním tónu	15
Důraznější zvýraznění některého bodu	16
Odbočení od projednávaného bodu	17
Návrat k původnímu projednávanému tématu	18
Upozornění na předchozí projednávaný bod	18
Předkládání návrhů během jednání	19
Jemná forma předkládání návrhů	20
Přerušování jednání	20
Vyjádření souhlasu s přerušením Vašeho vystoupení	21
Vyjádření nesouhlasu s přerušením Vašeho vystoupení.....	21

Vyjádření souhlasu s názorem toho, kdo Vás přerušil	21
Vyjádření souhlasu s lehkou pochybností	22
Vyjádření pochybnosti s tvrzením toho, kdo Vás přerušil	23
Vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil	24
Silnější vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil	25
Vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil z důvodu nedodržení tématu.....	26
Odsunutí odpovědi na položenou otázku na později	27
Vyjádření nemožnosti zodpovědět položenou otázku	28
Dotaz na vysvětlení tvrzení, kterému nerozumíte	28
Snaha o přerušení řečníka a žádost o rozhovor s ním	29
Omluva ostatním účastníkům při nečekaném odvolání z jednání	30
Pobídka k pokračování v jednání	30
Shrnutí jednání a případný zápis dosud probraných bodů	31

PREZENTACE NOVÉHO PRODUKTU, STRATEGIE, PROJEKTU	32
Uvítání posluchačů	32
Zahájení prezentace	33
Získání pozornosti přítomných.....	34
Seznámení přítomných s předmětem prezentace	34
Upozornění přítomných na ochotu zodpovídat otázky až na konci prezentace	35
Upozornění přítomných na ochotu zodpovídat otázky během prezentace	36
Snaha o oddálení odpovědi.....	36
Vyjádření nemožnosti zodpovědět otázku	36
Uvádění příkladů	37
Odbočení od projednávaného bodu popř. návrat k předchozímu zmíněnému bodu	37
Snaha o opakování a objasnění probíraného	38
Naznačení, že půjdete do větších podrobností	39
Přechod od jednoho bodu ke druhému	40
Omluvy během prezentace	41
Přerušování jednání v důsledku přestávky	41
Hlasování o sporném bodu	42
Závěr a shrnutí Vašeho vystoupení.....	42

OBCHODNÍ JEDNÁNÍ.....	44
Telefonické dohodnutí schůzky	44
Příchod na jednání a ohlášení v recepci	45
Úvodní všeobecná konverzace před jednáním	45
Zahájení jednání po nezbytném představení	46
Vyjádření toho, že jednání proběhnou úspěšně	47
PŘEDLOŽENÍ NABÍDKY	47
Znovuprověření původně předložené nabídky	47
Předložení závěrečné nabídky	48
Odsunutí přijetí nabídky na pozdější dobu.....	48
Přijetí nabídky.....	49
Odmítnutí nabídky	49
Shrnutí projednaných bodů nabídky.....	50
Stanovení podmínek během jednání.....	51
CENOVÁ JEDNÁNÍ	51
JEDNÁNÍ O DODACÍCH PODMÍNKÁCH, BALENÍ, POJIŠTĚNÍ	54
REKLAMAČNÍ JEDNÁNÍ.....	56
Předkládání stížnosti.....	56
Omluva a návrh řešení	58
Závěr jednání	59
POZVÁNÍ NA OBĚD ČI JINÉ OBČERSTVENÍ.....	60
Odmítnutí pozvání	60
Přijetí pozvání.....	61
V restauraci.....	61
KONVERZAČNÍ OBRATY	63
Poděkování	63
Omluvy	63
Politování	64
Údiv, překvapení.....	64
Uspokojení	64

Nespokojenost.....	65
Rozhorlení, rozhořčení	66
Kladné odpovědi.....	66
Záporné odpovědi	67
Vyhýbavé odpovědi, váhání	67
Sliby, ujištění	68

UŽITEČNÁ SLOVNÍ SPOJENÍ..... 69

Obchod	70
Trh.....	70
Poptávka	71
Nabídka.....	72
Smlouva	72
Cena	73
Sleva z ceny, rabat	74
Daň	75
Objednávka	76
Dodací termín	76
Dodávka	77
Reklamace.....	77
Provize	78
Reklama	78
Banka	79
Úvěr	80
Pojištění	80
Účetnictví	81
Konkurz	82
Firma.....	82