



„S námi budete růst!“

Název	Obchodní konverzace v AJ/NJ/FJ
Kód kurzu	4/5/6
Časová dotace	80
Zahájení	29.4.
Ukončení	30.6.
Hodinový plán	8:00 - 15:00
Cena/osoba	11 050 Kč
Místo výuky	Tyršova 65, Písek
Více info	www.prosperitapisek.cz
Osnova	<p>1. Jednání s klientem v daném jazyce dovednosti získávat relevantní informace od zákazníka; dovednost rozeznat nátlakové postupy v jednání zákazníka a minimalizovat jejich vliv na průběh a výsledek jednání; řešení reklamace - formulovat reklamaci jako řešitelný problém; techniky zavázání zákazníka ke spolupráci při hledání oboustranně akceptovatelného řešení nápravy; formulace dohody o postupu nápravy; nácvik jednání, vyjednávání reklamace, vyjednávání schůzky,....</p> <p>2. Telefonická komunikace v daném jazyce – úspěšně na telefonu analýza stávajícího projevu po telefonu; rozbor kladů, záporů a návyků při telefonování; nácvik hovoru se zákazníkem jak zahájit, jak zakončit; nácvik řešení obtížných telefonátů - obtížných zákazníků; nácvik řešení komunikačního střetu; nácvik efektivního sjednávání schůzek po telefonu; profesionální telefonická komunikace - jak zaujmout</p> <p>3. Písemná komunikace – forma a gramatika v dokumentech a dopisech základní pravidla profesionální korespondence v daném jazyce; jazykové příručky aneb šikovní pomocníci; zapeklité gramatické jevy, které jsou často příčinou chyb; struktura běžně používaných dopisů - žádost o informace, potvrzení, objednávka...; specifika elektronické komunikace v daném jazyce; pravidla v internetové komunikace v daném jazyce</p>