

# KOMUNIKACE V OBCHODĚ

**JAK MLUVIT TAK, ABY VÁM KLIENTI POROZUMĚLI A VYHOVĚLI?**

# Začínajte úsměvem a pozdravem

Zapamatujte si anglický výraz small talk



# Nejdůležitější řekněte na začátku

A na konci to zopakujte





# Ptejte se, zajímejte se o klienta

A nechte ho mluvit, občas ho podpořte





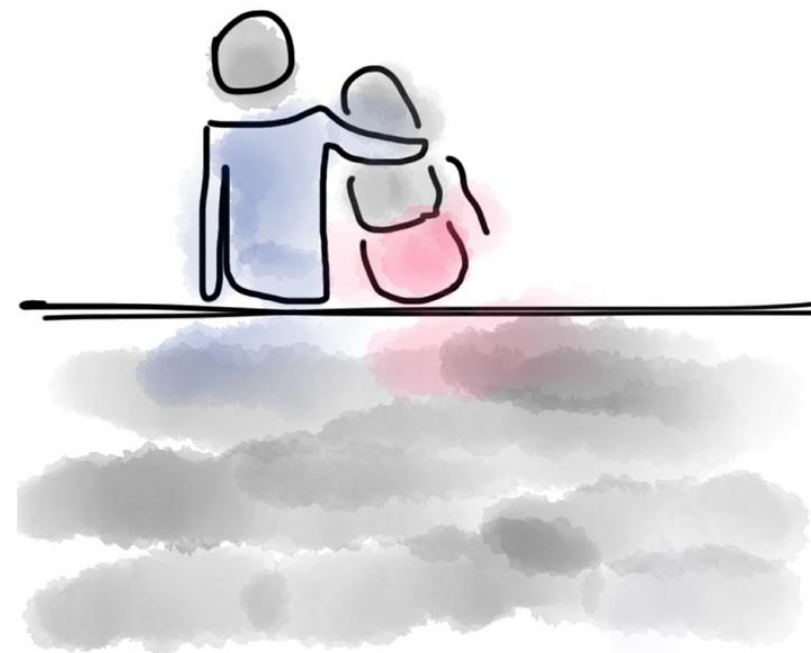
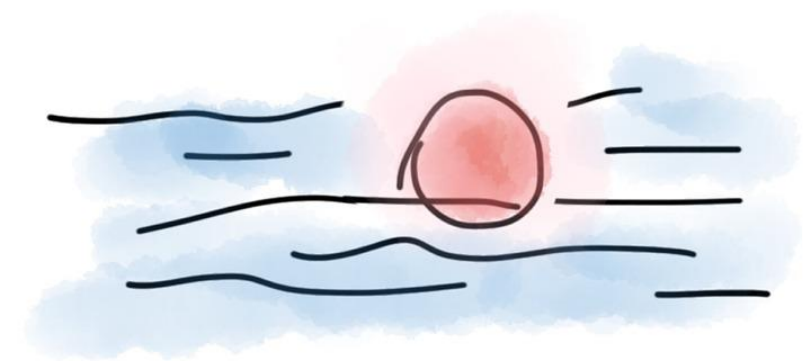
# Udržujte oční kontakt

Pokud to dokážete, zrcadlete řeč těla



# Používejte vytištěné materiály

Nebojte se psát a kreslit





1

Nejdůležitější  
řekněte  
na začátku

A na konci to zopakujte

ifp



4

Formulujte jasně!

Nečekejte, že někdo něco pochopí

ifp



7

Nezahrňte  
klienta  
informacemi

Řekněte to nejdůležitější a zbytek  
mu dejte na papíru

ifp



10

Ptejte se,  
zajímejte se  
o klienta

A nechte ho mluvit, občas ho podpořte

ifp



2

Mluvte pozitivně

Hledejte slova, která budou klientovi blízká

ifp



8

Udržujte  
oční kontakt

Pokud to dokážete, zrcadlete řeč těla

ifp



11

ifp

Zjistěte,  
po čem  
opravdu touží

A dejte mu odpověď na jeho přání

ifp



3



6

Mluvte stručně

Dělejte věči pauzy

ifp



9

Používejte  
vytištěné  
materiály

Nebojte se psát a kreslit

ifp



12