



Macrosoft s.r.o.
Štefánikova 47
811 04 Bratislava

OSNOVY KURZOV V PDF

Prípravené pre okamžité stiahnutie
Aktualizované: 08.05.2026

Obchodné školenia

Kategória obsahuje prehľad tém a štruktúru výučby jednotlivých kurzov.

Akadémia obchodu a predaja

Kurz 1

3-dňový program Akadémie obchodu a predaja pozostáva z kurzov: Praktické obchodné zručnosti, Vyjednávacie zručnosti, Prezentačné zručnosti. Absolvovaním kurzu získate ucelený prehľad o formálnej a obsahovej stránke obchodných rozhovorov. Zistíte, čo je dôležité v konkrétnej etape...

Modul 1: Praktické obchodné zručnosti:

- štruktúra a fázy obchodného rozhovoru techniky a taktiky rokovania, techniky zmeny správania, identifikácia potrieb zákazníka, aktívne počúvanie, základné typy vyjednávačov a partnerov a ich odhad, odhaľovanie nepravdy a taktických "úskokov", nátlakové taktiky a obrana voči nim, zvládanie nečistých trikov, zvládanie námietok, druhy námietok, využitie námietok pre podporu predaja tvorba, čítanie a využitie nákupných signálov pre uzavretie obchodu cesty k dohode na princípoch uspokojenia oboch strán

Modul 2: Vyjednávacie zručnosti:

- Vyjednávanie: čo to je a čo nie charakteristika vyjednávaní a obchodných rokovaní, prístupy dôležité etapy vyjednávaní

Príprava na stretnutie

- získavanie informácií o klientovi nastavenie podmienok vyjednávaní (miesto, čas, zúčastnení) identifikácia vyjednávačkej pozície klienta a odhad vyjednávacích prístupov definícia maxima, minima a optima výsledku vyjednávaní odľadenie osobnostných blokov a získanie motivácie a sebavedomia pred stretnutím

Stretnutie: Prvý kontakt

- čo je dôležité pri prvom stretnutí? ako vytvoríť najlepší „prvý dojem“ zoznamovacie rituály a primárna kalibrácia partnera neverbálna komunikácia: využitie priestoru, pozície, usadenia 1. čo hovorí stisk ruky 2. posturika 3. pohľad a mimika 4. proxemika prostredia kalibrácia partnera: pozičná odozva identifikácia vyjednávacieho štýlu klienta

Stretnutie: Obchodný rozhovor

- Techniky zahájenia obchodných rozhovorov 1. „small talk“ 2. otázky a spôsob ich kladenia Sledovanie štýlu hovorenia a identifikácia typu vyjednávača Verbálne zrkadlenie, východiskový štýl argumentácie Techniky aktívneho počúvania Rozhovor s klientom: 1. vzbudenie záujmu a tvorba potrieb klienta 2. práca s tichom 3. ústupky, ponuky a pravidiel ich použitia 4. techniky vyjednávaní 5. zvládanie námietok 6. krízové situácie v rozhovore a nástroje ich riešenia

Sebaobrana vo vyjednávaní

- ako identifikovať manipuláciu v rozhovore upresnenie významov (zovšeobecnenie, redukcia alebo zjednodušenie významu) asertivita a práca s agresívnym klientom psychohygiena vyjednávača

Aktivity zamerané na tréning zručností

- rolové hry, diskusie, dialógy

Modul 3: Prezentačné zručnosti:

- formy a prvky prezentácie ako urobiť dobrý prvý dojem pri prezentácii cieľová skupina - poslucháči a ich štýly spracovávaní informácií štruktúra prezentácie - úvod, jadro, záver ako výstižne formulovať svoje myšlienky názorné pomôcky - zásady vizualizácie informácií prezentácia seba - verbálny a neverbálny prejav ako reagovať na otázky z publika sebaistota pri prezentácii - ako presvedčivo prezentovať a obhájiť svoje riešenie čo robiť a čo nerobiť pri prezentáciách akčný plán: zvýšenie úrovne vlastného prezentovania.

Akadémia obchodu a predaja - komplexné zručnosti

Kurz 2

5-dňový program Akadémie obchodu a predaja pozostáva z kurzov: Praktické obchodné zručnosti, Vyjednávacie zručnosti, Prezentačné zručnosti, Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia, Asertívna komunikácia. Absolvovaním balíka kurzov získate ucelený prehľad o formálnej a o...

Modul 1: Praktické obchodné zručnosti:

- štruktúra a fázy obchodného rozhovoru techniky a taktiky rokovania, techniky zmeny správania, identifikácia potrieb zákazníka, aktívne počúvanie, základné typy vyjednávačov a partnerov a ich odhad, odhaľovanie nepravdy a taktických "úskokov", nátlakové taktiky a obrana voči nim, zvládanie nečistých trikov, zvládanie námietok, druhy námietok, využitie námietok pre podporu predaja tvorba, čítanie a využitie nákupných signálov pre uzavretie obchodu cesty k dohode na princípoch uspokojenia oboch strán

Modul 2: Vyjednávacie zručnosti:

- Vyjednávanie: čo to je a čo nie charakteristika vyjednávaní a obchodných rokovaní, prístupy dôležité etapy vyjednávaní

Príprava na stretnutie

- získavanie informácií o klientovi nastavenie podmienok vyjednávaní (miesto, čas, zúčastnení) identifikácia vyjednávací pozície klienta a odhad vyjednávacích prístupov definícia maxima, minima a optima výsledku vyjednávaní odladenie osobnostných blokov a získanie motivácie a sebavedomia pred stretnutím

Stretnutie: Prvý kontakt

- čo je dôležité pri prvom stretnutí? ako vytvoríť najlepší „prvý dojem“ zoznamovanie rituály a primárna kalibrácia partnera neverbálna komunikácia: využitie priestoru, pozície, usadenia 1. čo hovorí stisk ruky 2. posturika 3. pohľad a mimika 4. proxemika prostredia kalibrácia partnera: pozičná odozva identifikácia vyjednávacieho štýlu klienta

Stretnutie: Obchodný rozhovor

- Techniky zahájenia obchodných rozhovorov 1. „small talk“ 2. otázky a spôsob ich kladenia Sledovanie štýlu hovorenia a identifikácia typu vyjednávača Verbálne zrkadlenie, východiskový štýl argumentácie Techniky aktívneho počúvania Rozhovor s klientom: 1. vzбудenie záujmu a tvorba potrieb klienta 2. práca s tichom 3. ústupky, ponuky a pravidiel ich použitia 4. techniky vyjednávaní 5. zvládanie námietok 6. krízové situácie v rozhovore a nástroje ich riešenia

Sebaobrana vo vyjednávaní

- ako identifikovať manipuláciu v rozhovore upresnenie významov (zovšeobecnenie, redukcia alebo zjednodušenie významu) asertivita a práca s agresívnym klientom psychohygiena vyjednávača

Aktivity zamerané na tréning zručností

- rolové hry, diskusie, dialógy

Modul 3: Prezentačné zručnosti:

- formy a prvky prezentácie ako urobiť dobrý prvý dojem pri prezentácii cieľová skupina - poslucháči a ich štýly spracovania informácií štruktúra prezentácie - úvod, jadro, záver ako výstižne formulovať svoje myšlienky názorné pomôcky - zásady vizualizácie informácií prezentácia seba - verbálny a neverbálny prejav ako reagovať na otázky z publika sebaistota pri prezentácii - ako presvedčivo prezentovať a obhájiť svoje riešenie čo robiť a čo nerobiť pri prezentáciách akčný plán: zvýšenie úrovne vlastného prezentovania.

Modul 4: Profesionálna telefonická a emailová komunikácia:

- Modul 4: Profesionálna telefonická a emailová komunikácia:

Ako komunikovať cez médiá, možnosti, výhody a nevýhody

- Ako komunikovať cez médiá, možnosti, výhody a nevýhody

Procesy komunikácie cez telefón a e-mail

- Procesy komunikácie cez telefón a e-mail

Ako dosiahnuť želaný komunikačný efekt

- štruktúra telefonického oslovenia, techniky účinného telefonovania (podávanie informácií, zisťovanie potrieb, zaujatie partnera), záver telefonického rozhovoru a vyhodnotenie telefonátu, tvorba a štruktúra účinnej správy, presvedčivá správa v štyroch krokoch

Riešenie kritických situácií počas telefonovania

- riadenie rozhovoru, zvládnutie komunikácie s rôznymi typmi osobností, využitie tónu a tempa reči, motivácia partnera

Bezpečnosť telefonickej a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia

- Bezpečnosť telefonickej a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia

Etické a právne obmedzenia telefonickej a e-mailovej komunikácie

- Etické a právne obmedzenia telefonickej a e-mailovej komunikácie

Profesionálne telefonovanie

- Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver) Štruktúra predstavenia sa, Najčastejšie chyby pri telefonickom rozhovore, Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

Telefonický rozhovor

- Typológia volajúcich, Spôsoby jednaní, Komunikačné štýly, Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor, Neverbálna komunikácia počas telefonovania

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

- Parafrázy a zhrnutia, Motivačné frázy, Odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru, Vyhodnotenie telefonátu

Profesionálna e-mailová komunikácia

- Pravidlá pre písanie správ, Návod a nácvik techník písania účinných e-mailov, Najčastejšie chyby pri písaní správ, Odporúčania pre zostavenie štruktúry správ

Riešenie krízových správ

- Podávanie informácií cez e-mail, Sťažnosti a reklamácie

Modul 5: Asertívna komunikácia:

- Modul 5: Asertívna komunikácia:

Definícia asertivity

- Čo je to asertivita, agresivita a podriadenosť

Filozofia asertivity

- asertívne práva a techniky, riziká neasertívneho/pasívneho, agresívneho/manipulatívneho správania, vznik rozporov a konfliktov, správanie v limitných situáciách

Druhy reakcií

- porovnanie asertívneho a ne-asertívneho správania, výhody a nevýhody

Druhy konfliktov a možnosti ich riešenia

- Schopnosť povedať „nie“, požiadať o láskavosť, prijať pochvalu, kritiku a pod. Zvládanie emocionálne vypätých situácií prostredníctvom asertívnych techník

Modelovanie situácií a precvičenie problémových situácií

- krátke teoretické vstupy, modelovanie situácií, dotazníkové metódy, riadená diskusia, masívna spätná väzba...

Profesionálny nákupca

Kurz 3

Tréning Profesionálny nákupca je určený pracovníkom nákupných oddelení, samostatným nákupcom a pracovníkom, ktorí sú poverení akýmkoľvek nákupom.

Nákup - kľúčový faktor zvýšenia zisku

- postavenie nákupu a logistiky v organizačnej štruktúre firmy stanovenie cieľov nákupu a logistiky nové trendy v oblasti nákupu

Riadenie vzťahov s dodávateľmi v nákupnom reťazci

- špecifikácia množstva a termínov dodávok a služieb proces špecifikácie požiadaviek a plánovanie dodávok nákupné riziká - ako a kde môžu dodávatelia ovplyvniť firmu tvorba dodávateľskej stratégie

Výber a hodnotenie dodávateľov

- kritériá pre hodnotenie potenciálneho dodávateľa identifikácia, prieskum a vyhľadávanie dodávateľov metódy hodnotenia dodávateľov hodnotenie finančnej spôsobilosti SWOT analýza (silné a slabé stránky) dodávateľov zaznamenávanie informácií o dodávateľoch vyhodnotenie Vami overovaných dodávateľov aktualizácia hodnotenia dodávateľských rizík dodávateľské vzťahy a typy zmlúv

Priebeh nákupu

- príjem dodávky, fakturácia, doklady a dokumentácia koncepcia dodržiavania kvality náklady na objednávku a na zásoby

Tvorba zásob v dodávateľskom reťazci

- obsah a cieľ riadenia zásob skladové operácie a skladové zásoby priemerná zásoba, minimálna zásoba riadenie a plánovanie skladových zásob systémy skladových zásob

Návrhy zlepšenia činnosti nákupu vo Vašej organizácii

- Návrhy zlepšenia činnosti nákupu vo Vašej organizácii

Vyjednávacie zručnosti I.

Kurz 4

Školenie Vyjednávacie zručnosti I. je určené všetkým, ktorí majú obavy, či pri vyjednávaní obstoja, obávajú sa manipulácie alebo rýchlo prepadajú stresu, tréme, nátlaku. Spoznanie protistrany im môže pomôcť získať istotu a najšť spôsob ako obstať pred nátlakom a manipuláciou. Každ...

Vyjednávanie

- Definovanie pojmu Typy vyjednávaní: Integratívne, Distributívne Vyjednávacie štýly Silné a slabé stránky vyjednávača Základné predpoklady úspešného vyjednávaní

Príprava na vyjednávanie

- Jednajúce strany Prejednávané témy Záujmy Motívy a pozície Stanovovanie cieľov: BATNA a ZOPA Zdroje a ústupky Go-to partnera Páky vyjednávaní

Štruktúra osobných stretnutí

- Úvod Analytická fáza Argumentačná fáza Rozhodovacia fáza Ukončenie Zápis

Ako vhodne argumentovať

- Ako vhodne argumentovať

Zvládanie obtiažnych situácií pri vyjednávaní

- Zvládanie obtiažnych situácií pri vyjednávaní

Špecifiká On-line stretnutia/vyjednávania

- Špecifiká On-line stretnutia/vyjednávania

Vyjednávacie zručnosti II.

- Vyjednávacie zručnosti II.

Kurz 5

Vyjednávacie zručnosti II.

Školenie Vyjednávacie zručnosti II. je určené manažérom, riadiacim pracovníkom, marketingovým pracovníkom a obchodníkom, korporátnym vyjednávačom, pracovníkom štátnej a verejnej správy, pracovníkom prvého kontaktu s klientmi - verejnou sférou. Ďalej pre hovorcov, zástupcov odborov al...

Obsah vzdelávania

- skôr kým začnete (Nastavenie výhodných podmienok vyjednávaní) čo to je vyjednávanie? Kedy je vyjednanie možné? postojte k vyjednavaniu vyjednavacie strategie vyjednavacie taktiky príprava na vyjednavanie (Chceme a môžeme vyjednavat?) princíp COST (Stoj vyjednavanie za to?) vyjednavanie postavené na udržaní pozície - vlastnej výhody /tvrdé praktiky/ vyjednavanie postavené na záujmoch - zblížovanie pozícií /mäkké praktiky/ sily vo vyjednavaní vyjednavanie - ohrozenia ústupky vo vyjednavaní ako prelomí mŕtvy bod? správanie počas vyjednavania jednotlivé etapy a kroky vyjednavania stanovovanie cieľov vyjednavania rekognoskácia potrieb protistrany postup a etapy vyjednavania správanie počas vyjednavania čo robia špičkoví vyjednaváci vyjednavanie ako zisťovanie ako argumentovať

Kurz 6

Praktické obchodné zručnosti

Tréning Praktické obchodné zručnosti zahŕňa všetky podstatné kroky obchodného jednania, ktoré v reálnej situácii často prebiehajú behom dlhšieho časového intervalu. Predávame nielen konkrétny produkt, ale tiež vlastne nápady, projekty, sami seba. Ponuka je veľká a predáva každý! O...

Štruktúra a fázy obchodného rozhovoru

- Štruktúra a fázy obchodného rozhovoru

Techniky a taktiky rokovania

- techniky zmeny správania, ako identifikovať potreby zákazníka, aktívne počúvanie, základné typy vyjednaváčov a partnerov a ich odhad, ako odhaliť nepravdy a taktické "úskoky", nátlakové taktiky a obrana voči nim, zvládanie nečistých trikov, zvládanie námietok, druhy námietok, využitie námietok pre podporu predaja, tvorba, čítanie a využitie nákupných signálov pre uzavretie obchodu, cesty k dohode na princípoch uspokojenia oboch strán

Metódy a techniky

- krátke teoretické vstupy, dotazníkové metódy, brainstorming, autodiagnostika, prípadové štúdie, masívna spätná väzba