

Název předmětu:	Typ předmětu:
Obchod a obchodní dovednosti	povinně volitelný
Způsob ukončení:	Délka výuky předmětu v průběhu vzdělávání:
zápočet a zkouška ve 3. období	přednáška 32 hodin – denní forma 15 hodin – dálková forma cvičení 16 hodin – denní forma
Anotace předmětu	Cílem předmětu je seznámit studenty s poznatky z oblasti obchodu a obchodování a naučit je základním obchodním dovednostem. Předmět se zaměřuje na čtyři tematické okruhy: osobnost obchodníka a jeho předpoklady pro obchodní činnosti, plánování a organizování obchodní činnosti, třetím okruhem jsou principy obchodního jednání, jeho příprava, průběh, ukončení a využití prezentačních technik. Posledním okruhem je využití psychologie v prodeji – zvládnutí problémových zákazníků, využívání nátlakových taktik při vyjednávání, řešení stížností apod.
Obsah výuky	Přednášky a cvičení: 1. Moderní obchod, podmínky úspěšného obchodu a obchodování. 2. Řízení a organizace obchodní činnosti firmy (plánování, organizování, personální zajištění, kontrola). 3. Role a předpoklady profesionálního obchodníka (osobnost obchodníka, znalosti, dovednosti, zvládnutí zátěže a stresu). 4. Komunikační prostředky obchodníka (verbální a neverbální komunikace, písemná komunikace a písemnosti v obchodu) a jejich uplatnění v konkrétních formách (osobní jednání, telefonické jednání, e-mail, obchodní dopis atd.) a situacích (veletrh, konference, prezentace produktu, písemná nabídka atd.). 5. Obchodní jednání a jeho cíle. Příprava, průběh a ukončení obchodního jednání. 6. Vyhledávání zákazníků, budování vztahů se zákazníky, péče o zákazníky, správa zákaznického portfolia. 7. Argumentace a přesvědčování při obchodování. 8. Prodejní strategie, taktiky, techniky a jejich nácvik. Obchodní vyjednávání. 9. Prezentační techniky v obchodování a jejich nácvik. 10. Elektronické obchodování (e-commerce). Digitální nástroje v obchodování. 11. Sociální síť a jejich využití v obchodu. 12. Interkulturní komunikace v obchodě. Případové studie pro kultury/zahraniční firmy.
Výsledky vzdělávání	Znalosti a dovednosti získané studentem absolvováním předmětu: <ul style="list-style-type: none"> • orientace v náročné problematice obchodu, obchodování a obchodních dovedností, • znalosti základních systémů a procesů řízení a organizace obchodní činnosti firmy (plánování, organizování, personální zajištění, kontrola). • znalosti a dovednosti spojené s využitím komunikačních prostředků obchodníka (verbální a neverbální komunikace, písemná komunikace a písemnosti v obchodu) a jejich uplatnění v konkrétních formách (osobní jednání, telefonické jednání, e-mail,

	<p>obchodní dopis atd.) a situacích (veletrh, konference, prezentace produktu, písemná nabídka atd.),</p> <ul style="list-style-type: none">• znalosti a dovednosti spojené s přípravou, průběhem a ukončením obchodního jednání,• znalosti a dovednosti spojené s vyjednáváním, argumentací a přesvědčováním při obchodování,• schopnosti využití prodejních taktik, metod a technik, prezentace v obchodování,• znalosti a dovednosti z oblasti organizace a řešení stížností a námitek klientů a řešení kontaktů s problémovými zákazníky,• znalosti a dovednosti spojené s vyhledáváním zákazníků, budováním vztahů se zákazníky, péčí o zákazníky a správou zákaznického portfolia,• znalosti z oblasti problematiky interkulturní komunikace v obchodě,• prezentace vlastních názorů na současný obchod, obchodování a způsoby realizace obchodních případů,• chápání podstaty moderního obchodu a obchodování jako součásti propagace firmy.
--	--