



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název a registrační číslo projektu:

CZ.1.07/1.5.00/34.0498 OA Přerov – Peníze středním školám

Číslo a název oblasti podpory:

1.5 – Zlepšení podmínek pro vzdělávání na středních školách

Realizace projektu:

02. 07. 2012 – 01. 07. 2014

| | |
|---|---|
| Autor: | Ing. Vladimíra Trnčáková |
| Období vytváření výukového materiálu: | 02. 07. 2012 - 31. 12. 2012 |
| Ročník: | 4. |
| Tematická oblast, předmět (klíčová slova): | Fiktivní firma |
| Způsob použití výukového materiálu ve výuce: | Žáci získají základní informace o tom, jak je důležitý první dojem. Co jsou to řečnické prostředky a jaké dodržovat zásady při obchodování. Na konci prezentace je úkol, se kterým žáci samostatně pracují. |

Prezentace FIF

Prodejní dovednosti

Ing. Vladimíra Trnčáková

Podpora prodeje

Osnova:

1. První dojem
2. Řečnické prostředky
3. Obchodní desatero
4. Úkol

První dojem je nenahraditelný

- Chcete-li vyvolat **příznivý dojem, začněte u oblečení.**
- Každý z nás by měl nalézt svůj styl. Hledat to, co mu nejvíce padne a sluší.
- Chcete-li zapůsobit na klienty, měli byste si oblékat decentně a volit vhodné barevné kombinace.
- Důležitá je také samozřejmě osobní hygiena.
- Máte-li obchodní schůzku, měli byste vypadat svěže a zdravě.

Pevný stisk ruky = důvěra

- Neméně důležitý je fyzický kontakt – **podání ruky**. Nebojte se toho. Když si s někým potřásáte rukou, zmáčkněte pevně. Současně můžete lehce uchopit levou rukou předloktí svého protějšku. Na druhého tím zapůsobíte a zároveň sám získáte pocit jistoty.



Řeč těla napoví hodně

- Už na Vás někdo významně zapůsobil ještě předtím než promluvil jenom tím, jak se pohyboval?
- **Vaše chůze o Vás vypovídá právě tolik jako Váš zjev.** Klíčem k jisté chůzi je dostatek sebejistoty. Dále si uvědomte, že jen z padesáti procent komunikujeme řečí. Zbytek – nevyslovená a často mnohem důležitější část – probíhá pohybem.
- To všechno se sčítá do celkového dojmu, o který usilujete.

Neposloucháme

- **Ernest Hemingway** jednou řekl: “Rád poslouchám. **Mám velký užitek z toho, že poslouchám pozorně.** Většina lidí nikdy neposlouchá“. Nebud’me jako většina lidí. **Počkejme klidně, až na nás přijde řada, abychom promluvili.** Zapomeňme na své ego a naučme se opravdu poslouchat, co nám právě lidi říkají. Pokud vnímáme, co nám lidé sdělují, můžeme snadno reagovat na jednotlivosti, které jejich sdělení obsahuje a zeptat se na ně.

Nudíme posluchače

- Jednou z nejdůležitějších věcí v konverzaci je vědět, že **není důležité, co říkáte, ale JAK to říkáte**. Změna v tomto návyku může způsobit velký rozdíl, který lidé uslyší z Vašeho hlasu a poznají z řeči Vašeho těla, které je vitalizujícím prvkem při komunikaci. Mějte na mysli tyto zásady: **Mluvte klidně**. Pokud se příliš rozvášníte, snadno začnete hovořit rychleji a rychleji. Uklidněte se. Bude mnohem snazší pro posluchače, aby navázali na téma a pro Vás vnímat, co na to říkají. **Mluvte nahlas**, nebojte se mluvit natolik nahlas, jak potřebují lidé, aby Vás slyšeli. **Vyslovujte dobře**, nemumlejte.

Řečnické prostředky, řečnické okrasy

- **Anafora** - opakování týchž slov na počátku dvou nebo více celků (co Vám brání jít spát? Co Vám brání...)
- **Epifora** - opakování slov na konci celků (co umíte – nic! Co máte...)
- **Epanastrofa** - opakování téhož slova na konci jednoho a na začátku druhého celku (umění mluvit je krásné. Krásné, ale těžké).
- **Tautologie** - použití slov stejného nebo podobného významu (smutno, teskno...)
- **Epiteton** - básnický přívlastek (širé moře..)

Řečnické prostředky, řečnické okrasy

- **Antiteze** - protiklad dvou věcí (nevím, zda si zasloužíte trest nebo poděkování).
- **Paradox** - (platí, že méně je více).
- **Inverze** - obrácení přirozeného pořádku ve větě (když se objevily, slunce vyšlo).
- **Chiasmus** - zkřížený pořádek slov.
- **Elipsa** - (mladý může, starý musí..).
- **Brachylogie** - úmyslné zkracování myšlenek (Nedejte se, do toho..).

Řečnické tropy

- Jsou výrazy, které se obracejí od vlastní představy k jiné.
- **Metafora** - přirovnání, přenesení určité vlastnosti věci nebo osoby na jinou (hlava rodiny, listí tančí ve větru..)
- **Alegorie** - nahrazuje abstraktní pojem konkrétním (stát je loď, vláda je veslo).
- **Synekdocha** - záměna části za celek a naopak (Evropský dům, něco na zub).

Řečnické figury

- Pomocné prostředky, jimiž se snažíme vzbudit a také udržet pozornost posluchačů.
- **Oprava** - korekce předešlého výroku, abychom jej zdůraznili (je to už šest měsíců – co to říkám, je to už celý půlrok...).
- **Anticipace** - vyslovení námitka, ale hned ji zamítneme (někdo může tvrdit, že .. ale odmítám tuto myšlenku neboť).
- **Řečnická otázka** - sama o sobě obsahuje odpověď, nebo ji řečník sám zodpoví v dalších větách.
- **Oslovení**

Řečnické figury

- **Apostrofa** - oslovení nepřítomné osoby nebo nějaké věci (Bože můj, vlasti má)
- **Ironie** - pravý opak toho, co chceme říci.
- **Eufemismus** - zmírnění výrazu (zemřel – odešel).

Obchodní desatero

- **Nezkritizuješ žádná rozhodnutí klienta.**
- **Nehledej po neúspěšném obchodu chybu v klientovi, ale v sobě.**
- **Stejně jako ve sportu, tak i v obchodě umí vyhrávat jen ten, kdo se naučil prohrávat.**
- **Bud' člověkem.**
- **Každý obchodník by měl s klientem jednat tak, jak by chtěl, aby jednou obchodníci jednali s ním. Přestože jde o obchod a především o peníze, myslete na to, že jste obyčejní lidé, kteří mají své rodiny a své blízké. Bez pokory nelze dosáhnout opravdového úspěchu.**

Obchodní desatero

- **Nepřijdeš pozdě na dohodnuté jednání (natož bez omluvy).**
- **Nepomluvíš konkurenci, ať je sebehorší.**
- **Nebudeš se při jednání věnovat jiným činnostem (brát telefon ...).**
- **Nebudeš klientovi slibovat nereálné, jen aby se Ti „upsal“.**
- **Nebudeš klientovi tajit nedostatky Tvých produktů.**
- **Nebudeš uhýbat očima pohledům klienta.**

Úkol

- Zkuste si se spolužákem či kamarádem prodat zboží či službu naší fiktivní firmy.

Jeden z Vás bude zákazník a druhý prodejce a pak si role vyměňte.

Použité zdroje:

- JANOŠEK, Martin. *Obchodní desatero* [online]. [cit. 7.12.2012]. Dostupný na WWW: <http://www.lepsi-firma.cz/obchodnicke-desatero>
- PAVLEČKA, Václav. *Úvod do podpory prodeje* [online]. [cit. 7.12.2012]. Dostupný na WWW: http://www.m-journal.cz/cs/podpora-prodeje/uvod-do-podpory-prodeje__s282x432.html
- SLÁMOVÁ, Hana. *Rétorika 3. Zlepšujeme kvalitu řeči* [online]. [cit. 7.12.2012]. Dostupný na WWW: <http://joomla.slamow.com/retorika/prednasky/48-retorika-3-zlepujeme-kvalitu-ei-.html>
- ŠVOČKOVÁ, Alena. *Jak se zdokonalit v konverzaci* [online]. [cit. 7.12.2012]. Dostupný na WWW: <http://diamanty-scotkova.cz/2011/10/19/jak-se-zdokonalit-v-konverzaci/>

Použité obrázky:

- **Obrázky ze snímku č. 5** AUTOR NEUVEDEN. *Google obrázky* [online]. [cit. 7.12.2012]. Dostupný na WWW: <http://zasady.cz/images/zasady-pri-jednani-podani-ruky.jpg>

Děkuji za pozornost

