



# Dokumentace k obsahu vzdělávacího kurzu

## Výcvik obchodních dovedností – Uzavírání obchodů a péče o zákazníka

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Název vzdělávacího subjektu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Agentura Parole, s.r.o.                                     |
| IČ vzdělávacího subjektu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 27285395                                                    |
| Délka kurzu (tj. počet hodin výuky v délce 60 minut)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 9 hodin                                                     |
| Podíl minimální povinné docházky                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Minimálně 70%                                               |
| Způsob ukončení kurzu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ověření získaných znalostí a dovedností ústním přezkoušením |
| <b>Obsahová struktura vzdělávacího kurzu</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Techniky efektivního uzavírání obchodů</li><li>• Psychologie nákupního rozhodnutí a signály připravenosti klienta</li><li>• Práce s emocemi a překonávání nejistoty při finálním rozhodnutí</li><li>- Práce s emocemi klienta</li><li>• Follow-up komunikace a péče o zákazníka po uzavření obchodu</li><li>• Tvorba scénáře follow-up komunikace a osobního přístupu</li><li>• Role-play: Uzavírací situace a následná péče</li><li>- Zpětná vazba a sebereflexe role play</li></ul> |                                                             |

.....  
Gabriela Hořínková  
Smysl života, z.s.

.....  
**Agentura Parole, s.r.o.**  
Externí vzdělávací subjekt