

Building relationships - budovanie vzťahov v obchode

Kód kurzu: KORBUILD

Úspech v dnešnom obchodnom a zákazníckom prostredí závisí od schopnosti budovať profesionálne a dlhodobé vzťahy s klientmi. Tento workshop poskytuje praktické komunikačné nástroje a techniky, ktoré vedú k efektívnejšej komunikácii, menšiemu počtu eskalácií a vyššej spokojnosti zákazníkov. Účastníci sa naučia, ako jasne štruktúrovať konverzácie, správne nastaviť očakávania, reagovať na náročné situácie a pracovať s rôznymi typmi klientov. Kurz je založený na modelových situáciách a príkladoch zo skutočného života, čo účastníkom umožňuje okamžite uplatniť nadobudnuté zručnosti v praxi.

Pre koho je kurz určený

Kurz je vhodný pre každého, kto pracuje s klientmi – či už ako predajcovia, konzultanti, špecialisti na starostlivosť o zákazníkov, projektoví manažéri alebo vedúci tímov. Je tiež prospešný pre interné pozície, kde je dôležitá komunikácia a partnerstvo.

Ideálny pre jednotlivcov a celé tímy, ktoré chcú rozvíjať profesionálne, dlhodobé a efektívne vzťahy s klientmi.

Vhodný pre každého, kto chce zlepšiť svoju profesionalitu, sebavedomie a efektívnosť v každodennej komunikácii.

Aké sú výhody pre spoločnosť?

- **Vyššia spokojnosť a lojalita zákazníkov**
- vďaka lepšej komunikácii a pochopeniu ich potrieb.
- **Menej konfliktov a eskalácií**
- vďaka profesionálnemu zvládaniu emócií a jasnému stanoveniu očakávaní.
- **Rýchlejšia dohoda a úspora času**
- vďaka štruktúrovanému riadeniu konverzácie a konzistentnému štýlu komunikácie.
- **Stabilnejšie obchodné výsledky**
- vďaka posilneniu dôvery a dlhodobým vzťahom so zákazníkmi.
- **Väčšia sebadôvera zamestnancov**
- a menej stresu v náročných komunikačných situáciách.

Čo Vás naučíme

- pochopiť typy klientov a ich motivácie,
- komunikovať jasne a kooperatívne,
- štruktúrovať stretnutia a stanovovať jasné očakávania,
- reagovať na náročné alebo emocionálne nabité situácie,
- poskytovať spätnú väzbu a stanovovať hranice profesionálnym spôsobom,
- používať komunikačné techniky, ktoré podporujú dôveru a dlhodobú spoluprácu.

Študijné materiály

Príručka ku kurzu firmy Gopas podľa programu kurzu.

Osnova kurzu

Úvod do komunikácie vo vzťahoch – úloha dôvery a partnerstva v modernom prostredí zákazníkov.

Porozumenie klientovi – praktická typológia klientov, motivácia, komunikačné štýly.

Empatická komunikácia založená na partnerstve – techniky, ktoré podporujú spoluprácu a znižujú riziko nedorozumení.

Vedenie profesionálnej konverzácie – štruktúra, očakávania, transparentnosť a jasné dohody.

Riešenie náročných situácií a emócií – postupy na upokojenie napätia, riešenie konfliktov a obnovenie spolupráce.

Spätná väzba a stanovenie hraníc – ako odmietnuť nereálne požiadavky pri zachovaní vzťahu a rešpektu.

Aplikačné školenie – modelové situácie, scenáre zo skutočného života, okamžitá spätná väzba a prenesenie zručností do praxe.

GOPAS Praha
Na Strži 2097/63
140 00 Praha 4 - Krč
Tel.: +420 226 201 390
info@gopas.cz

GOPAS Brno
Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 530 513 590
info@gopas.cz

GOPAS Bratislava
Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 902 903 132
info@gopas.sk



Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,
All rights reserved