

# 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.

| Pobočka    | Dní | Katalógová cena | ITB |
|------------|-----|-----------------|-----|
| Praha      | 1   | 7 800 Kč        | 0   |
| Brno       | 1   | 7 800 Kč        | 0   |
| Bratislava | 1   | 380 €           | 0   |

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

## Termíny kurzu

| Dátum      | Dní | Cena kurzu | Typ výučby | Jazyk výučby | Lokalita    |
|------------|-----|------------|------------|--------------|-------------|
| 22.09.2026 | 1   | 7 800 Kč   | Prezenčný  | CZ/SK        | GOPAS Praha |
| 01.12.2026 | 1   | 7 800 Kč   | Prezenčný  | CZ/SK        | GOPAS Praha |

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

## 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.

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

**GOPAS Brno**  
Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 530 513 590  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Bratislava**  
Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 902 903 132  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



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

# Building relationships - budovanie vzťahov v obchode

## 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](mailto:info@gopas.cz)

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

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



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