

## PRODEJNÍ TECHNIKY

Vojtěch Černý

Který prodejce by nechtěl brilantně a mistrovsky ovládat prodejní techniky? A není jich zrovna málo: ať se již týkají komunikačních dovedností, prezentačního umu, schopnosti správně argumentovat a vyvracet námítky, umění číst řeč těla až po vlastní zbožiznalectví a postupy jak užitek daného druhu zboží akcentovat a výrobek prodat. Za každým teoretickým rozбором problematiky naleznete konkrétní případové studie, dále potom sadu cvičení a testů, které vám pomohou ověřit si, nakolik jste určitou prodejní techniku zvládli a co máte na sobě dále zlepšovat. CD obsahuje text ve formě e-book a 42 testů s automatickým vyhodnocením.

486 stran, 590 Kč/929 Sk, prodejní kód: KE0149

Úroveň obchodních znalostí a dovedností neustále stoupá, a proto rostou i nároky kladené na obchodní tým. Týkají se jak obecnějších oblastí, jakými jsou např. **psychologie prodeje, komunikace, neverbální komunikace, prodejní techniky**, ale i činností konkrétnějších, ať jsou to **péče o zákazníka, prezentační dovednosti, argumentace, zvládnutí námitek** ad.

Edice Praxe obchodníka se snaží co nejúplněji postihnout **všechna důležitá témata**. Zabývá se zkušenostmi z **reálného trhu**. Knihy jsou plné případových studií, příkladů a cvičení. Nechybí ani ilustrace a fotografie. Součástí některých knih je rovněž CD s lekcemi v e-learningové formě.



## 33 RAD, JAK SI VYTVOŘIT PROFESIONÁLNÍ IMAGE



Jaroslava Vlasáková



Průčka vás seznámí se všemi kroky, které podniknete při vytváření své nové profesionální image. Zejména pro obchodní zástupce a obchodní manažery, kterým je tato kniha určena, je zásadní, jak vystupují, jak se

chovají, jak se dokáží upravit a obléci – vždyť přece prodává především jejich image! Kniha vám nenásilnou a vtipnou formou poradí, jak se co nejlépe zhostit nelehkého úkolu – komunikovat, prezentovat se a oblékat se tak, abyste ve své branži uspěli.

\*100 stran, \*99 Kč/\*155 Sk, prodejní kód: KE0230

## 33 ZÁKLADNÍCH TECHNIK VYJEDNÁVÁNÍ A ARGUMENTACE



Věra Bělohlávková



Vyjednávání patří k dennímu chlebu každého prodejce. Nepřipravení na něm vyhoří, připravení jej využijí ve svůj prospěch. Ti zkušení proto vědí, že námítky lze předvídat, a pak si připravit vlastní argumentaci. Kniha vás

poučí jak reagovat na námítky typu: jste dnes již dvacátý, takové zboží já nepotřebuji, to je příliš drahé, kupujeme to již od jiného prodejce ad. Vybaví vás znalostmi, jak zákazníka vmanipulovat tam, kam potřebujete.

100 stran, 99 Kč/155 Sk, prodejní kód: KE0190

## 33 RAD JAK ÚSPĚŠNĚ PREZENTOVAT



Věra Bělohlávková



Publikace je určena pro obchodníky, prodejce, ale i manažery. Poskytne vám 33 praktických rad, jak si prezentaci připravit a přesvědčivě ji realizovat (co dělat při neformální prezentaci, co při prezentaci ve skupině, jak

prezentovat před velkým publikem, jak prezentovat spotřební zboží a jak služby, jaké jsou nejčastější námítky a jak je zvládnout).

100 stran, 99 Kč/149 Sk, prodejní kód: KE0255

## 33 RAD JAK PEČOVAT O ZÁKAZNÍKA



Jiří Brabec



Zákazník je tím nejdůležitějším bodem, na který má firma soustředit svou pozornost. Příručka vám nabídne zkušenosti, jak se o zákazníka postarat, aby byl spokojený a tím pádem i věrný vaší organizaci. Dozvíte se, jaké existují

typy zákazníků. Poznáte, co zákazník rozčiluje, co potřebují i jakými způsoby je účinně kontaktovat, oslovovat a přesvědčovat.

100 stran, 99 Kč/149 Sk, prodejní kód: KE0254

## 33 ZÁKLADNÍCH POSTUPŮ JAK PŘEKONAT STRES PŘI OBCHODOVÁNÍ



Lia Hubáčková



Obchod provází napětí a stres, a proto je třeba se jim bránit. Kniha od zkušené psycholožky a terapeutky vám poskytne řadu praktických rad, doporučení i cvičení, jak si zachovat svěží hlavu a jak rozložit síly, abyste

měli celý náročný týden vydržet a dobrou kondici.

102 stran, 99 Kč/155 Sk, prodejní kód: KE0187

## 33 ZÁKLADNÍCH DOVEDNOSTÍ PRO OBCHODNÍ JEDNÁNÍ



Jiří Brabec



Úspěšně zakončené obchodní jednání je dílem povité přípravy a pečlivě provedené schůzky. Publikace vás poučí, z jakých fází se jednání skládá a se při nich zaměřit. Ať již jde o znalost zboží a jeho prezentaci, obléčení, jak

zboží prezentovat, jak reagovat na zákaznickovy námítky, jak vyjednávat o ceně ad.

106 stran, 99 Kč/155 Sk, prodejní kód: KE0185

## OBCHODNÍ DOPISY, KTERÉ PRODÁVAJÍ



Drayton Bird



Vysvětlí vám, které informace je potřeba nastřádat předtím, než začnete dopis psát, jak tyto informace rozřadit a připravit. Poradí, jak koncipovat hlavní sdělení dopisu, jak být přesvědčivým obchodníkem.

Zamysli se společně s vámi, jak se co nejlépe vcítit do role čtenáře. Naučí vás zvolit správný styl jazyka, vhodnou grafickou formu i vlastní členění dopisu tak, aby čtenář dospěl rychle k cíli.

\*310 stran, \*349 Kč/\*519 Sk, prodejní kód: KE0225

## 24 PASTÍ PŘI OBCHODOVÁNÍ A JAK SE JIM VYHNOUT



Dick Canada



Jste-li prodejcem, poradcem, manažerem, školitelem nebo studentem obchodního zaměření, zajisté pro vás bude tato kniha přínosem. Kniha vás především poučí, jak zvýšit efektivnost prodeje. Uvědomíte si

také, že nástrahy ve světě obchodu bývají založeny na klamných závěrech, chybných domněnkách nebo přibarvených poloprávdách, které vás mohou svést ke špatným rozhodnutím.

\*225 stran, \*197 Kč/\*297 Sk, prodejní kód: KE0215

## JAK MNOHEM LÉPE PRODÁVAT



Brian Tracy



Určeno pro ty, kterým je obchod denním chlebem. Podstatná je na knize její ucelenost a podrobnost: nic není vynecháno, publikace je průvodcem k vytvoření kompletního systému vedoucího

k dosažení prodejního úspěchu. Oslouvuje proto jak šéfa velkého prodejního týmu tak po „fadového“ prodejce a obchodníka; jde o ucelený plán, jak cílevědomě posunout kvalitu prodeje na vyšší úroveň a dosáhnout tak osobního úspěchu.

328 stran, 289 Kč/435 Sk, prodejní kód: KE0136

## JAK ZÍSKAT A UDRŽET ZÁKAZNÍKA

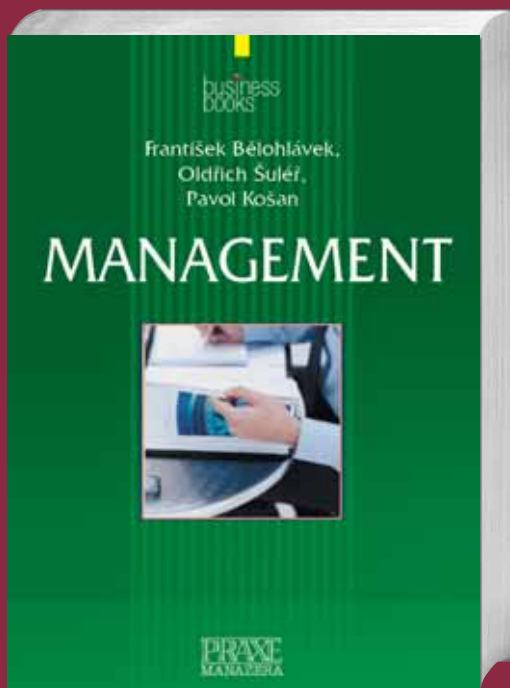
Timothy R. V. Foster



Udržení si zákazníka je stejně podstatné jako jeho získání. Kniha vám pomůže zvládnout všechny podstatné techniky, ať je to prvotřídní péče a servis, zlepšování kvality zboží i jeho inovace právě

podle přání zákazníka. Pokračuje výkladem vlastního procesu obchodování, hlavně v oblasti prodejních technik či dovedností, jak motivovat vlastní zaměstnance a řadu dalších podnětů.

128 stran, 164 Kč/245 Sk, prodejní kód: KE0127



## MANAGEMENT

F. Bělohlávek, O. Šulář, P. Košťan

Do povinné výbavy každého manažera patří dovednosti týkající se plánování, organizování, motivování, kontroly a odměňování, dále i komunikace a umění argumentace. Bible managementu se vyčerpávajícím způsobem věnuje každému z uvedených okruhů. Většinu příkladů a případových studií navíc čerpá z domácího firemního prostředí, jež má své specifické vlastnosti. Publikace proto obsahuje řadu rozhovorů s významnými českými manažery o tom, jaké jsou jejich zkušenosti. Dozvíte se tak, jaké techniky se jim osvědčily, co doporučují a co naopak.

Tým zkušených školitelů, který má za sebou vzdělávání např. v podnicích Škoda Auto Mladá Boleslav, John Crane Sigma, Ivax Pharmaceutic CR, Aisan-Bitron Czech ad., vás provede a procvičí s vámi všechny manažerské dovednosti, které byste měli bezpečně ovládat. Kniha vám navíc nabídne řady cvičení a testů, prostřednictvím kterých můžete zvedat svou vlastní manažerskou laťku stále výš.

\*1000 stran, \*1200 Kč/\*1860 Sk, prodejní kód: KE0191



## MODERNÍ MARKETING



Paul Smith

Základní odborná marketingová publikace pro třetí tisíciletí! Kniha skvěle vystihuje a popisuje nové trendy a postupy používané v současném marketingu. Chcete-li se

jako marketingový pracovník dobře vypořádat s nástrahami a příležitostmi, které přináší business a marketing současné doby, je tato publikace určena právě pro vás!

544 stran, 597 Kč/897 Sk, prodejní kód: KE0030

## MARKETING TO NEJLEPŠÍ Z PRAXE



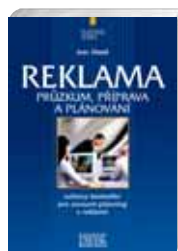
Alison Alsbury, Ros Jay

Potřebujete mít informace, jak se trh chová, kam se pohybuje? Titul obsahuje setříděné, komentované a zobecněné marketingové výzkumy. Týká se konkrétních akcí a hlavně

výsledků, které akce přinesly: at již jde o direct mail, reklamu, prezentaci výrobků i osobní prodej. Dozvíte se tak praktické zkušenosti; co se ověřilo a naopak co neuspělo.

286 stran, 299 Kč/450 Sk, prodejní kód: KE0110

## REKLAMA PLÁNOVÁNÍ A PŘÍPRAVA



Jon Steel

Autor knihy, Jon Steel patří mezi nejuznávanější reklamní plánavce nejen v USA, ale i ve světě. V publikaci prezentuje své praktické zkušenosti – jak provádět reklamní výzkum, aby nebyl zavádějící a mylný, jak vést kreativní briefing, aby měl vypovídající hodnotu, že nejlépe řešené kampaně téměř bez výjimky vycházejí z kombinace dovedností a nápadů ze strany klienta, reklamních kreativců, ale i spotřebitelů.

264 stran, 390 Kč/615 Sk, prodejní kód: KE0198

## MARKETING ZÁKLADY A PRINCIPY



kolktiv autorů

Jednoduchou a přehlednou formou se seznámíte se vším důležitým, co byste měli o marketingu vědět. Každá z oblastí je živě demonstrována na modelových situacích. Pochopíte tak rychle mechanismy, kterými se domácí trh řídí. Za každou kapitolou následují praktické otázky k zamýšlení i cvičení. Kniha vám pomůže zvládnout marketingové úkoly a problémy v praxi.

208 stran, 197 Kč/297 Sk, prodejní kód: KE0147

Manažer se dnes neobejde bez neustálého vzdělávání. Je na něj vyvíjen tlak, aby sledoval nejnovější trendy a aby profesně rostl. At jde již o znalosti týkající se vlastního oboru, jako jsou např. **obchod, marketing, finance, personalistika** anebo obecněji **řízení a vedení lidí**.

Edice Praxe manažera je zaměřena na **praktické problémy a rady jak se zachovat v konkrétních situacích**. Publikace jsou **plné příkladů, modelových situací i fotografií, obrázků a schémat**. Vybrané knihy jsou doplněny o CD, na kterém najdete knihu ve formě **e-learning**.

U zahraničních knih pro vás vybíráme ty **nejlepší světové autory, osobnosti a školitele** – velmi úzce spolupracujeme např. s organizací AMACOM – Asociací amerických manažerů ad. Snažíme se rovněž oslovit a publikovat všechny **důležité domácí autory**.



## PRŮZKUM TRHU



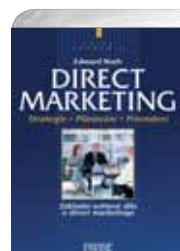
Paul Hauge

Potřebujete si ve firmě ověřit, zda přijmou zákaznickí službu nebo výrobek, které právě chystáte? Nechcete ale zbytečně utrácet a rádi byste průzkum trhu provedli ve vlastní režii? Chcete si být jisti, že

získané výsledky vám poskytnou ty informace, které potřebujete? Publikace vám poradí, jak průzkum trhu připravit, jak specifikovat okruhy otázek, jak sestavit správný dotazník, jak stanovit vzorek respondentů, jakým způsobem jej oslovit ad.

246 stran, 349 Kč/547 Sk, prodejní kód: KE0172

## DIRECT MARKETING



Edward Nash

Pro ty, kteří stojí před úkolem připravit a realizovat direct marketingový program, i pro zkušenější, jimž nabídne řadu tipů, rad a zamýšlení, kam se tento dynamický tržní obor vyvíjí.

Vše, co potřebuje odborník znát: jak direct marketing naplánovat, jaká forma přímé komunikace je pro trh nevhodnější, jak provést výzkum a testování, jak připravit a provést obsilku, jak vytvářet kvalitní databázi klientů ad.

650 stran, 790 Kč/1237 Sk, prodejní kód: KE0144



## SLOVNÍK MARKETINGU



Mark N. Clemente

Základních 1600 marketingových výrazů s vyčerpávajícím komentářem, bez kterých se nemůže obejít nejen každý pracovník marketingu, ale např. i výkonní nebo obchodní

ředitelé. Při ruce tak budete mít abecedně seřazené klíčové výrazy týkající se marketingu obecně, ale i konkrétněji direct marketingu, prodeje, podpory prodeje, průzkumu trhu, public relations.

\*366 stran, \*390 Kč/\*599 Sk, prodejní kód: KE0211

## MARKETINGOVÁ KOMUNIKACE



Miroslav Foret

Komunikace se zákazníkem patří ke klíčovému oblastem marketingu. Přehledně koncipovaná publikace vás krok za krokem zasvětí do celého procesu. Poradí vám, jak zákazníka poznat, jak vytvořit

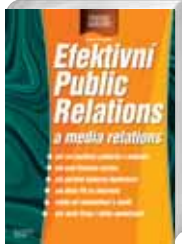
sdělení šité přesně na něj, jakou vybrat formu, aby ho co nejlépe i neefektivněji oslovil a jak vyhodnotí úspěšnost celé akce.

292 stran, 350 Kč/550 Sk, prodejní kód: KE0159



## EFEKTIVNÍ PUBLIC RELATIONS

### A MEDIA RELATIONS



Pavel Pospíšil

První kniha, určená pro český trh a vytvořená odborníkem, který v této oblasti na domácím trhu mnoho let působí. Návod, jak rychle a efektivně zvládat komunikaci s veřejností a médií v domácím prostředí. Obsahuje části:

jak zajistit pozitivní publicitu, jak se dostat do novin, jak psát tiskové zprávy, které budou otištěny, jak efektivně zacílit svoje sdělení, jak dělat PR na Internetu, na co novináři „slyší“, jak pořádat tiskovou konferenci atd.

172 stran, 190 Kč/299 Sk, prodejní kód: KE0111

## DĚLEJTE BYZNYS NA INTERNETU

### 2. AKTUALIZOVANÉ VYDÁNÍ



Jiří Hlavenka

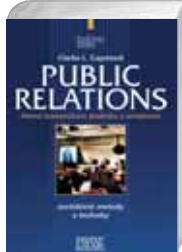
Chcete poznat, kam směřuje Internet jako podnikatelská příležitost? Kam upřít své úsilí? Autor, který má s internetovým „byznysem“ praktické zkušenosti, vás nechá nahlédnout „pod pokličku“

úspěchů i neúspěchů v této branži. Dozvíte se řadu praktických rad a tipů: např. jaké specifické znalosti potřebujete k elektronickému obchodování a jak je využít ve svůj prospěch atd.

210 stran, 99 Kč/149 Sk, prodejní kód: K0482

## PUBLIC RELATIONS

### ŘÍZENÁ KOMUNIKACE PODNIKU S VEŘEJNOSTÍ



Clarke L. Caywood

Velká kniha Public Relations je adresována nejen marketingovým a reklamním pracovníkům, ale prakticky všem manažerům, kteří chtějí hlouběji proniknout do této problematiky. Na řadě příkladů poznáte,

jakými formami a cestami dnešní komunikace firmy s veřejností probíhá. Získáte řadu inspirativních rad a tipů, neocenitelné zkušenosti, dozvíte se, které postupy se ověřují v praxi více a které naopak ne.

640 stran, 790 Kč/1237 Sk, prodejní kód: KE0158

## INTERNETOVÝ MARKETING



Jiří Hlavenka

Kniha významného odborníka na oblast Internetu je velmi praktickým a konkrétním návodem probírajícím všechny důležité prostředky, metody a cíle internetové reklamy, propagace a marketingu. Nezbytná příručka pro každého, kdo chce využít Internet k marketingovým účelům!

176 stran, 199 Kč/299 Sk, prodejní kód: KE0093

## BRAND BUILDING

### BUDOVNÍ OBCHODNÍ ZNAČKY



David A. Aaker

Značka je vše – tak zní krédo moderního marketingu. Přední publikace ve světě se stala učitelkou tisíců pracovníků, kteří jsou zodpovědní za značku podniku nebo produktů, které vyrábí. Tato

„bible“ brand buildingu čtenáře naučí, jak vybudovat silnou firemní značku, která „přitáhne“ a udrží vaše zákazníky. Vysvětlí, jaké zásady a principy v celém procesu budování značky dodržovat.

328 stran, 390 Kč/610 Sk, prodejní kód: KE0148

## FIREMNÍ KULTURA



Ian Brooks

Jak sestavit pracovníky do skupin a týmů, aby táhli za jeden provaz, aby byli motivováni a chtěli se s úkoly poprat a zdat? A jak vytvořit strukturu podniku, aby podporovala organizační chování jednotlivce, skupin i celé firmy? Publikace Firemní kultura je určena pro personalisty a manažery a ve světě patří ke špičkovým učebnicím zaměřeným právě na problematiku organizování firmy.

320 stran, 395 Kč/615 Sk, prodejní kód: KE0173

## NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE



Oldřich Tegze

Neverbální komunikace představuje obrovský zdroj informací pro poznání lidského chování a jednání. Dozvíte se, co vše vám prozradí postoj, chůze, způsoby sezení, pohyby rukou, trupu, pánve, krku, šije a hlavy. Poznáte, jak jsou v těle „přenášeny“ a umocňovány emoce a co všechno můžete během takového přenosu emoci z těla vyčíst. Kniha je plná kreseb a fotografií s popisem.

488 stran, 690 Kč/1070 Sk, prodejní kód: KE0238

## KOMUNIKUJTE S JISTOTOU

### TIPY A TRIKY



Diana Booher

Pro každého, jehož pracovní náplň je denní komunikace s lidmi: ať již řídicí pracovníky, obchodníky či prodejce, ale i učitele, školitele, sekretářky atd. Publikace vám vysvětlí základní principy, na kterých by měla být každá úspěšná komunikace postavena. Obsahuje řadu konkrétních modelových příkladů, které vám poskytnou odpověď a zároveň návod, abyste dosáhli toho, co potřebujete.

360 stran, 287 Kč/449 Sk, prodejní kód: KE0184

## JAK MNOHEM LÉPE PRODVÁT



Brian Tracy

Pro ty, kterým je obchod denním chlebem. Podstatná je na knize její ucelenost a podrobnost: nic není vynecháno, publikace je průvodcem vytvoření kompletního systému k docílení prodejního úspěchu.

Osluvte tedy jak šéfa velkého prodejního týmu tak „řadového“ prodejce a obchodníka; jde o ucelený plán, jak clevědomě posunout kvalitu prodeje na vyšší úroveň a dosáhnout tak osobního úspěchu.

328 stran, 289 Kč/435 Sk, prodejní kód: KE0136

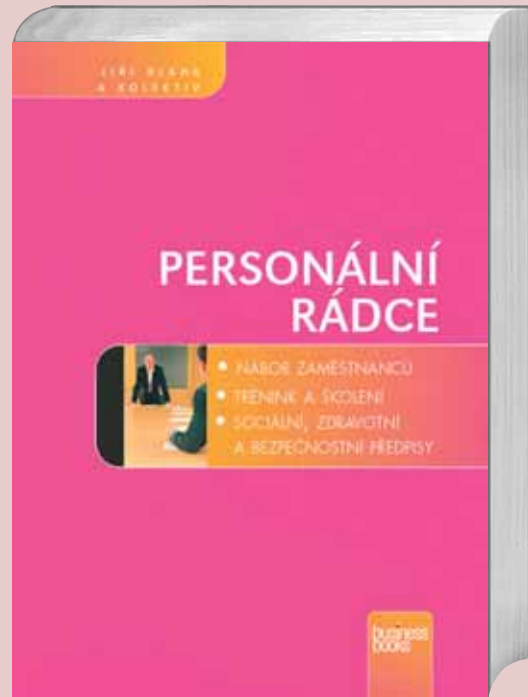
## MANAGEMENT PRODEJE



David Jobber, Geoff Lancaster

Základní světová publikace pro oblast řízení prodeje. Určena pro všechny obchodní ředitele a manažery, ať již „pečují“ o distribuční místa nebo např. řídí sítě obchodních zástupců. K přednostem publikace patří její úplnost a přehlednost. Postupuje od obecných prodejních zákonitostí a pravidel ke specifitějším problémům.

460 stran, 547 Kč/825 Sk, prodejní kód: KE0088



## PERSONÁLNÍ RÁDCE PRO MANAŽERY MALÝCH A STŘEDNÍCH FIREM

Jiří Bláha a kolektiv

Kniha je určena pro ty, kteří zabezpečují v menší firmě personální záležitosti. Poskytne vám informace, rady a postupy, jak zabezpečit všechny nezbytné činnosti: plánování lidských zdrojů, nábor pracovníků, trénink a rozvoj zaměstnanců, systémy odměňování, péče o zaměstnance (zdravotní, sociální, bezpečnostní předpisy) i ukončování pracovního poměru. Publikace je doplněna okomentovanými částmi zákona, které s danou personální problematikou souvisejí.

\*250 stran, \*260 Kč/\*400 Sk, prodejní kód: KE0205



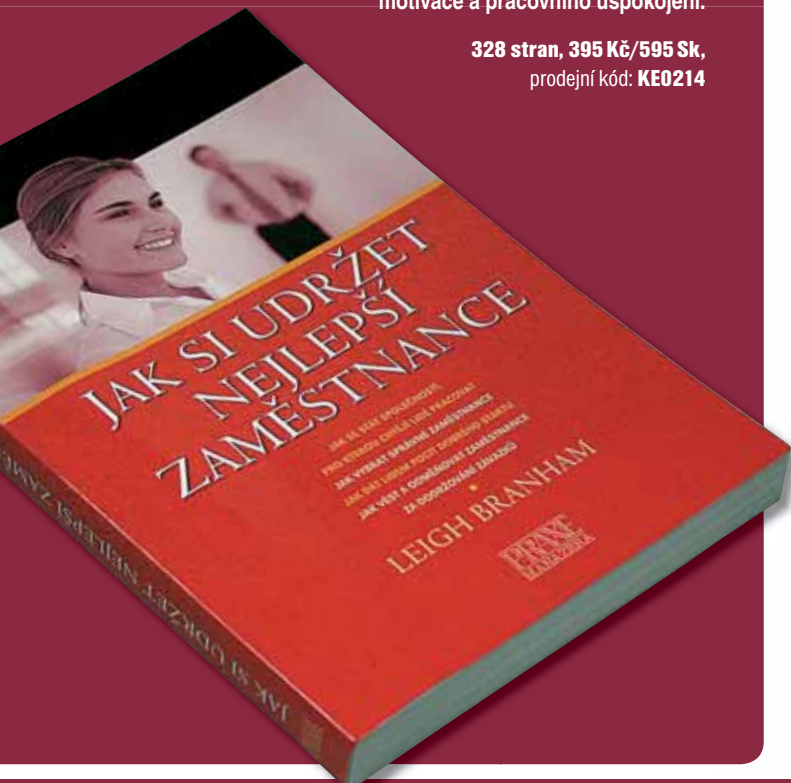


## JAK SI UDRŽET NEJLEPŠÍ ZAMĚŠTNANCE

Leigh Branham

Kniha je určena personalistům a vedoucím na všech stupních řízení, kteří si uvědomují, že fluktuace každoročně způsobuje milionové ztráty plynoucí z neustálého přijímání nových zaměstnanců, z jejich školení a motivování. Leigh Branham, zkušený konzultant v oblasti lidských zdrojů, nabízí 24 osvědčených taktik k udržení správných lidí. Zjistíte, jak se stát společností, pro kterou chtějí lidé pracovat, jak vybrat správné zaměstnance a dát jim pocit dobrého startu. Naleznete zde cenné rady, jak vést a odměňovat zaměstnance za dodržování závazků. Díky inspirujícím příkladům a praktickým návrhům si uvědomíte, že udržení kvalitního zaměstnance nespočívá jen na tučné finanční odměně, ale zahrnuje provádění drobností, které poslouží ke zvýšení profesního výkonu, motivace a pracovního uspokojení.

**328 stran, 395 Kč/595 Sk,**  
prodejní kód: **KE0214**



## ZVLÁDÁTE SVÉ MANAŽERSKÉ ROLE?

Oldřich Šuleř



Seznámíte se a procvičíte si techniky, které slouží k řízení a působení na podřízené nebo obchodní partnery. Osvojíte si: interpersonální, rozhodovací, informační, organizační a motivační role. Na konci každé kapitoly si můžete sami na sobě pomoci sebezpovznávacích testů ověřit či vyzkoušet probrané aspekty práce manažera.

**200 stran, 247 Kč/370 Sk,** prodejní kód: **KE0121**

## KLÍČOVÍ ZÁKAZNÍCI A PÉČE O NĚ

Ken Burnett



Prestížní publikace v často opomíjené oblasti klíčových zákazníků – key customers. Pro všechny ředitele podniků, obchodní ředitele, ředitele marketingu, prodeje, zákaznických oddělení, pro řídicí pracovníky. V knize najdete metody, postupy a rady, jak prakticky realizovat tzv. koncepci řízení vztahů s klíčovými zákazníky (KCRM).

**396 stran, 590 Kč/887 Sk,** prodejní kód: **KE0108**



## TECHNIKY PRO VÝBĚR ZAMĚŠTNANCŮ

Jaroslava Srnčová



Jak personalista, tak manažer ve od firmě střední velikosti se nevyhnutelně setkává s výběrem pracovníků. Publikace jim bude praktickou příručkou, po které stačí v takovém případě jen sahnout. Poskytne podrobný návod, jak výběrové řízení vypsat a krok za krokem fundovaně provést. Nabídne řadu konkrétních rad, jak posuzovat CV uchazečů a co se z nich dá mezi řádky vyčíst.

**\*240 stran, \*287 Kč/\*427 Sk,** prodejní kód: **KE0265**



## PERSONALISTIKA

Margaret Foot, Caroline Hook



Kniha je určena pro každého pracovníka v oblasti personalistiky lidských zdrojů; světové, oceňované dílo, jedna ze stěžejních publikací v oblasti personalistiky. Kniha poskytuje informace a rady, které ke své činnosti potřebuje: jak plánovat a provést nábor lidských zdrojů, jak provést pohovory a jak je vyhodnotit i vybrat toho pro firmu nejlepšího a řadu dalších informací.

**490 stran, 590 Kč/885 Sk,** prodejní kód: **KE0073**



## JAK SE STÁT ÚSPĚŠNÝM PORADCEM

William A. Cohen



Být nezávislým poradcem ve finanční sféře nabízí velmi zajímavé povolání. Není však jednoduché s touto činností začít a vyniknout v ní. Tato kniha zodpoví četné praktické otázky začínajícího i zavedeného poradce. Dozvíte se jak připravit nabídku, ocenit své služby, naplánovat konzultační projekty, uskutečnit kontrakt, řešit problémy s klienty, připravit prezentaci na profesionální úrovni a pod.

**\*350 stran, \*390 Kč/\*590 Sk,** prodejní kód: **KE0247**



## JAK ZÍSKAT A UDRŽET ZÁKAZNÍKA

Timothy R. V. Foster



Udržení zákazníka je stejně podstatné jako jeho získání. Kniha vám pomůže zvládnout všechny podstatné techniky, ať již je to prvotřídní péče a servis, zlepšování kvality zboží i jeho inovace, a to právě podle toho, jak to chce zákazník. Pokračuje vlastní proces obchodování – hlavně v oblasti prodejních technik či dovedností, jak máte motivovat vlastní zaměstnance a řadou dalších podnětů.

**128 stran, 164 Kč/245 Sk,** prodejní kód: **KE0127**

## CD-ROM VZORY SMLUV A KORESPONDENCE PRO FIRMU

L. Lochmanová M. Galvas



K písemnostem, které se denně v každé firmě tisknou, podepisují a odesílají poštou patří na prvním místě obchodní korespondence a dále zcela určitě obchodní a pracovní smlouvy. Proto si každý manažer vybuduje časem ve svém počítači nezbytnou knihovničku vzorů, připravenou jen k doplnění jmen a údajů a k tisku. CD-ROM vám poskytne právě všechny důležité a nezbytné vzory těchto písemností.

**12 stran, 197 Kč/280 Sk,** prodejní kód: **KE0064**

## JSTE DOBRÝ ŠÉF?

Emmett C. Murphy



Chystáte se přijmout na manažerskou pozici nového pracovníka? Jak vybrat nejvhodnější kandidáta a jak rozpoznat, že má pro řídicí roli vhodné předpoklady? Kniha vás poučí o sedmi principech vedení lidí, podle kterých poznáte dobrého vedoucího a jež by se měly stát abecedou manažera náročného na sebe sama. A navíc v ní najdete i rozsáhlý test, který vám prozradí, jak jste na tom vy sami!

**179 stran, 169 Kč/255 Sk,** prodejní kód: **KE0010**