Building relationships – budování vztahů v obchodě

Kód kurzu: KORBUILD

Úspěch v dnešním obchodním i zákaznickém prostředí stojí na schopnosti budovat profesionální a dlouhodobé vztahy s klienty. Tento workshop poskytuje praktické komunikační nástroje a postupy, které vedou k efektivnější domluvě, menšímu počtu eskalací a vyšší spokojenosti klientů.Účastníci se naučí jasně strukturovat rozhovory, správně nastavovat očekávání, reagovat na náročné situace a pracovat s různými typy klientů. Kurz je založen na modelových situacích a reálných příkladech, které umožňují okamžité využití získaných dovedností v praxi.

Pro koho je kurz určen

Kurz je vhodný pro všechny, kteří pracují s klienty — ať už v roli obchodníků, konzultantů, customer care specialistů, projektových manažerů nebo vedoucích týmů. Přínosný je také pro interní role, kde je důležitá komunikace a partnerská spolupráce.

Ideální pro jednotlivce i celé týmy, které chtějí rozvíjet profesionální, dlouhodobé a efektivní vztahy s klienty.

Vhodný pro všechny, kdo chtějí zlepšit profesionalitu, jistotu a efektivitu v každodenní komunikaci.

Jaké jsou přínosy pro firmu?

- Vyšší spokojenost a loajalita klientů
- díky lepší komunikaci a porozumění jejich potřebám.
- Méně konfliktů a eskalací
- díky profesionální práci s emocemi a jasnému nastavování očekávání.
- Rychlejší domluva a úspora času
- díky strukturovanému vedení rozhovorů a jednotnému komunikačnímu stylu.
- Stabilnější obchodní výsledky
- díky posílení důvěry a dlouhodobých vztahů se zákazníky.
- Vyšší jistota zaměstnanců
- a menší stres v náročných komunikačních situacích.

Co Vás naučíme

- porozumět typům a motivacím klientů,
- vést srozumitelnou a partnerskou komunikaci,
- strukturovat jednání a nastavovat jasná očekávání,
- reagovat na náročné či emočně vypjaté situace,
- poskytovat zpětnou vazbu a nastavovat hranice profesionálním způsobem,
- využívat komunikační techniky, které podporují důvěru i dlouhodobou spolupráci.

Studijní materiály

Studijní materiál GOPAS, a.s.

Osnova kurzu

Úvod do vztahové komunikace – role důvěry a partnerského přístupu v moderním zákaznickém prostředí.

Porozumění klientovi – praktická typologie klientů, motivace, komunikační styly.

Empatická a partnerská komunikace – techniky, které podporují spolupráci a snižují riziko nedorozumění.

Vedení profesionálního rozhovoru – struktura, očekávání, transparentnost a jasné domluvy.

Zvládání náročných situací a emocí – postupy pro zklidnění napětí, řešení konfliktů a obnovení spolupráce.

Zpětná vazba a nastavování hranic – jak odmítnout nereálné požadavky, a přesto zachovat vztah i respekt.

Aplikační trénink – modelové situace, reálné scénáře, okamžitá zpětná vazba a přenos dovedností 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