



INTENZIVNÍ  
WORKSHOP  
16:30 – 19:30

## TELEFONICKÁ KOMUNIKACE

### KOMUNIKACE, KTERÁ FUNGUJE A PŘINÁŠÍ VÝSLEDKY

Stačí pár sekund nejistoty, nepřipravený začátek nebo nejasné sdělení a hovor končí dřív, než vůbec začal. Tento intenzivní 3hodinový workshop vás naučí vést telefonické hovory tak, aby měly jasný cíl, profesionální průběh a konkrétní výstup. **Bez zbytečné teorie – s důrazem na trénink, reálné situace a okamžitou použitelnost v praxi.** Vhodné pro obchod, zákaznický servis i interní komunikaci.

## PROČ SE ZÚČASTNIT

- krátký a intenzivní formát (3 hodiny, maximální efekt)
- důraz na praktický nácvik (většinu času trénujete)
- okamžitá využitelnost v každodenní práci
- vhodné pro obchod, zákaznický servis i interní komunikaci
- moderní přístup včetně využití AI

## CO SI ÚČASTNÍK ODNESE

- jistotu při zahájení i vedení hovoru
- konkrétní formulace pro náročné situace
- schopnost reagovat přirozeně a profesionálně
- techniky, jak si říct o další krok (schůzka, dohoda)
- tipy, jak se rychle připravit na hovor pomocí AI

## OBSAH KURZU

- co (ne)funguje v telefonování, chyby z praxe a nešvary
- telefonát, který má strukturu a výsledek (prvních 10 sekund rozhoduje, struktura hovoru, jistota a přirozenost v projevu, aktivní naslouchání)
- náročné situace v telefonické komunikaci (odmítnutí a negativní reakce, nejasné požadavky klienta a práce s emocemi)
- AI jako příprava na hovor (jak si připravit strukturu hovoru během pár minut, jak si ujasnit argumenty a cíle)
- závěr a akční plán (co začnu dělat jinak hned zítra)
  
- praxe:
  - jak začít hovor bez odmítnutí
  - jak reagovat na „nemám čas“
  - jak uzavírat hovor s jasným výsledkem
  - konkrétní prompty (AI) pro přípravu na hovor
  - a další
  
- trénink ve dvojicích + okamžitá zpětná vazba

## LEKTOR

### David Skyba

Prošel si byznysem velkých korporátů i rodinných firem, od obchodního zástupce až po pozice ředitele nákupu, prodeje a marketingu, člena managementu. Díky tomu má detailní znalosti z praxe, stále je v obraze a dobře ví, čemu čelíme nejen v komunikaci v dnešní digitální době. Kurzy, workshopy, školení realizuje už 18 let. Jeho kurzy jsou maximálně prakticky zaměřené, využívá hry, cvičení, konkrétní případové studie, účastníci mohou řešit reálné situace ze své praxe. To vše bez stresu a v maximálně pohodové atmosféře, na jeho kurzech si i prodloužíte život smíchem. David se zaměřuje na kurzy měkkých dovedností (komunikace, týmová spolupráce, vyjednávání, inovace, zvládání krizových situací apod.), ale také na IT dovednosti od běžných kancelářských aplikací až po nyní aktuální využití AI v praxi.



## TERMÍN KURZU

11. 5. 2026 (16:30 – 19:30)

## MÍSTO

Technologické inovační centrum, Vavrečkova 5262, 760 01 Zlín

## CENA

**2 000 Kč bez DPH**