



TEORIE
A PRAXE

TELEFONICKÁ A EMAILOVÁ KOMUNIKACE

KOMUNIKACE, NA KTEROU LIDÉ REAGUJÍ

Tento kurz propojuje telefonickou i e-mailovou komunikaci tak, aby vaše sdělení byla od první věty jasná, profesionální a vedla k výsledkům. Dozvíte se, jak strukturovat hovory, zvládat jejich průběh i náročné situace a uzavírat je s konkrétním výstupem. Zároveň se dozvíte, jak psát stručné, přehledné a akční e-maily, které šetří čas a zvyšují pravděpodobnost odpovědi.

Kurz je vhodný pro obchodníky, zákaznický servis i všechny, kteří chtějí komunikovat efektivně v různých komunikačních situacích.

CÍLE KURZU

- posílit jistotu při zahájení i vedení telefonického hovoru
- osvojit si konkrétní formulace pro zvládnání náročných situací
- rozvíjet schopnost reagovat přirozeně a profesionálně
- osvojit si techniky, jak směřovat komunikaci k dalším krokům (schůzka, dohoda)
- dozvědět se, jak psát stručné a efektivní e-maily
- získat přehled o vhodných strukturách a formulacích pro různé komunikační situace
- upevnit jistotu v profesionální komunikaci
- umět formulovat jasnou a srozumitelnou výzvu k akci

OBSAH KURZU

Telefonická komunikace

- 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)
- jak si připravit strukturu hovoru během pár minut, jak si ujasnit argumenty a cíle
- jak začít hovor bez odmítnutí
- jak reagovat na „nemám čas“
- jak uzavírat hovor s jasným výsledkem atd.

Emailová komunikace

- největší chyby v e-mailech
- e-mail, který lidé čtou (krátký ≠ strohý, struktura = přehlednost = reakce, psaní přirozeným, ale profesionálním stylem)
- e-mail, který vede akci (jak formulovat jasnou výzvu, jak psát stručně a konkrétně, jak předejít nedorozumění)
- nejčastější situace v e-mailové komunikaci (urgování bez tlaku, odmítnutí a nejasné zadání)
- klíčové principy, které zaujmou (předmět, první věta, práce s odstavci a strukturou) atd.

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

4. 6. 2026 (08:00 – 15:30)

MÍSTO

Technologické inovační centrum, Vavrečkova 5262, 760 01 Zlín

CENA

3 500 Kč bez DPH