

Psychologiczne uwarunkowania skutecznych rozmów handlowych.

Wstęp.

Rozdział 1.

Komunikacja interpersonalna w literaturze przedmiotu.

1.1 Istota procesu komunikacji.

1.2 Formy komunikowania.

1.3 Zakłócenia w procesie komunikacji.

Rozdział 2.

psychologiczne determinanty kontaktów

z klientami.

2.1 Typy osobowości klienta a skuteczna komunikacja.

2.2. Komunikacja werbalna i pozawerbalna.

2.3 Tworzenie dobrego klimatu rozmowy – zachowania wspierające i obronne.

Rozdział 3.

Techniki prowadzenia rozmów handlowych.28

3.1 Style, narzędzia i techniki skutecznego komunikowania się z klientem

3.2 Prawidłowe prowadzenie rozmów telefonicznych.

3.3 Podstawowe zasady negocjowania.

3.4 Miejsce technik NLP w rozmowach handlowych.

Rozdział 4.

Techniki i psychologiczne uwarunkowania skutecznych rozmów z

klientami – Badania własne

4.1 Cel i metoda badania.

4.2 Wyniki badania i ich analiza

Zakończenie.

Bibliografia.

Spis tabel.

Spis rysunków.

Załączników.

Streszczenie.