PRODEJ 2026

Obchodník profesionál – cyklus
Obchodní dovednosti I – Základy úspěšného prodeje
Obchodní dovednosti II – Náročné situace v prodeji
Obchodní dovednosti III – Trénink pro elitní obchodníky
Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání
Péče o zákazníka – rozvíjení dlouhodobých vztahů v praxi
Řešení stížností a reklamací
Key Account Management
Tah na tým – jak vést a motivovat obchodní tým k výkonu

Všechna uvedená i další témata jsme pro Vás schopni realizovat jako zakázku na míru.

Obchodník profesionál – cyklus

Úvod
Obchodník, který svoji práci zvládá na skutečně profesionální úrovni, je klíčovou osobou úspěšných firem. V cyklu tří kurzů můžete získat všechny hlavní teoretické i praktické znalosti a dovednosti pro úspěšnou obchodní kariéru. Zkušení obchodníci zde zpravidla naleznou inspiraci v detailech, které jim mohou podstatně usnadnit práci a zvýšit jejich obchodní úspěšnost.

Cíle
- Pochopit postup v jednotlivých etapách obchodního jednání, osvojit si účinnou, praktickou a konkrétní metodu prodeje se zaměřením na cíl.
- Naučit se naslouchat zákazníkovi, pochopit jeho potřeby a motivace a dokázat jej efektivně přesvědčit.
- Naučit se a vyzkoušet si principy jednání v náročných situacích.
- Pochopit a na vlastních obchodních případech si vyzkoušet know-how, které pomáhá řadě profesionálních vyjednavačů připravit úspěšnou strategii pro případ náročného vyjednávání.

Obsah
1. kurz – Obchodní dovednosti I – Základy úspěšného prodeje
- jak úspěšně řídit obchodní jednání,
- příprava návštěvy,
- jak vytvořit pozitivní atmosféru,
- taktika při jednání s klientem,
- uspořádání a přizpůsobení argumentů,
- základní kroky při zpracování námitky,
- příprava další návštěvy.

2. kurz – Obchodní dovednosti II – Náročné situace v prodeji
- pokročilé techniky zvládání námitek,
- jak prezentovat cenu, aby se zdála výhodná,
- zvládání problematických klientů,
- jak si říci o doporučení,
- uzavření diskuze s cílem prodat.

3. kurz – Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání
- jednání a vyjednávání,
- osobní vyjednávací styl,
- jen dokonalá příprava umožňuje improvizaci,
- pět zlatých pravidel vyjednávání,
- jak se vyhnout nejčastějším chybám a omylům při vyjednávání.

Určeno
Zkušeným i začínajícím obchodníkům a všem, kteří potřebují dobře prodávat produkty, služby, řešení i vlastní myšlenky.

Harmonogram
prezence 8.45–9.00 hod.,
program 9.00–16.00 hod.

Cyklus se skládá ze tří uvedených kurzů. Cyklus si můžete sestavit z termínů, které jsou uvedeny u jednotlivých kurzů a budou Vám nejlépe vyhovovat.

Pro snazší výběr Vám nabízíme tyto základní varianty termínů:

Termín	Místo	Variabilní symbol
11. – 12. 3. + 16. – 17. 4. + 27. – 28. 5. 2026	Praha	160901
9. – 10. 6. + 18. – 19. 6. + 21. – 22. 9. 2026	Praha	160902
19. – 20. 10. + 2. – 3. 11. + 2. – 3. 12. 2026	Praha	160903

Cena a rozsah
Cena za 3 kurzy po slevě 10 %: 26 900 Kč (bez DPH), 32 549 Kč (včetně 21 % DPH)
6 dnů

Manažer projektu
Ing. Olga Bolechová
724 758 303, obolechova@gradua.cz

Doporučujeme
Navazující kurzy: Péče o zákazníka – rozvíjení dlouhodobých vztahů v praxi

Obchodní dovednosti I – Základy úspěšného prodeje

Úvod
Průzkumy prokázaly, že celá řada začínajících i zkušených obchodníků dosahuje nižších výsledků, než by odpovídalo jejich potenciálu. Jedním z nejčastějších důvodů je nedodržení některých ze základních pravidel úspěšného prodeje. Prostřednictvím praktického nácviku si každý z účastníků uvědomí, které z jeho postupů jsou správné a které mu naopak brání v dosažení

potřebných výsledků.

Cíle

- Osvojit si účinnou a praktickou metodu prodeje.
- Pochopit efektivní postup v jednotlivých etapách obchodního jednání.
- Naučit se klást správné otázky, úspěšně argumentovat a odpovídat na obvyklé námitky.

Obsah

Jak úspěšně řídit obchodní jednání
- metoda prodeje „6P“,
- etapy prodeje.

Příprava návštěvy
- informace, které je nutno shromáždit,
- vypracování cíle návštěvy,
- navržení a sjednání schůzky.

Jak vytvořit pozitivní atmosféru
- síla prvního dojmu – image obchodníka,
- pravidlo „4 x 20“,
- sebeprezentace, prezentace firmy,
- zahájení jednání.

Taktika při jednání s klientem
- aktivní naslouchání – jak slyšet „více, než zákazník říká“,
- techniky „odhalovacího“ rozhovoru,
- vytvoření kvalitního základu pro argumentaci.

Uspořádání a přizpůsobení argumentů
- co to je prodejní argument,
- co obsahuje úspěšný argument,
- metoda dvojnásobné argumentace.

Základní kroky při zpracování námitky
- 2 klíčové kroky při zpracování námitky,
- obnovení dialogu po námitce.

Příprava příští návštěvy
- jak se „nechat pozvat“ na příští návštěvu,
- uzavření obchodního jednání,
- aktivity směřující k zajištění věrnosti klienta.

Metodika

Interaktivní výklad s diskuzí, testy, hraní rolí, případové studie, soutěže, videotrénink.

Určeno

Začínajícím i zkušeným obchodním zástupcům a prodejcům, kteří si chtějí ověřit správnost svých postupů a najít další možnosti ke zlepšení, a všem, kteří přicházejí do osobního styku s obchodními partnery nebo jsou zaměřeni na obchodní činnost.

Harmonogram

prezence 8.45–9.00 hod.,
program 9.00–16.00 hod.

Termín	Místo	Variabilní symbol
11. – 12. 3. 2026	Praha	160904
9. – 10. 6. 2026	Praha	160905
19. – 20. 10. 2026	Praha	160906

Cena a rozsah

9 900 Kč (bez DPH), 11 979 Kč (včetně 21 % DPH)
2 dny

Manažer projektu

Ing. Olga Bolechová
724 758 303, obolechova@gradua.cz

Doporučujeme

Navazující kurzy: Obchodní dovednosti II – Náročné situace v prodeji, Péče o zákazníka – rozvíjení dlouhodobých vztahů v praxi
Navazující oblasti: Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence, Marketing

Obchodní dovednosti II – Náročné situace v prodeji

Úvod

Máte za sebou řadu úspěšných jednání a relativně dobré obchodní výsledky? Přesto se občas dostáváte do nepříjemných situací, ve kterých si nejste jisti, zda by se nedaly vyřešit lépe? Tento trénink, který je zaměřen na efektivní zvládání náročných, konfliktních či jinak obávaných situací při prodeji, Vám pomůže získat potřebnou sebejistotu a umožní Vám zdokonalit Vaše stávající dovednosti v oblasti obchodu.

Cíle

- Získat „tah na branku“.
- Rozpoznat nákupní signály zákazníka a ve správný čas úspěšně uzavřít jednání.
- Správně jednat s problematickými klienty.
- Umět prezentovat cenu tak, aby se zdála výhodná.
- Zvládnout pokročilé metody a techniky řešení námitek, stížností a reklamací klientů.
- Umět ve vhodnou chvíli získat doporučení.

Obsah

Uzavření diskuze s cílem prodat

- jak rozpoznat „zelenou“ pro uzavření obchodu,
- kupní signály,
- 6 uzavíracích technik,
- jak naložit s případným neúspěchem.

Zvládání problematických klientů

- konfliktní či agresivní klient,
- základní asertivní techniky.

Jak prezentovat cenu, aby se zdála výhodná

- v jakém okamžiku je vhodné začít mluvit o ceně,
- techniky prezentace ceny,
- odpověď na námitku „Je to moc drahé“,
- projednat problematické body a zamezit tím možným protestům.

Pokročilé techniky zvládání námitek

- co to je námitka; proč, jak a kdy námitky vznikají,
- typy námitek, jak je rozpoznat,
- 8 technik zpracování námitky,
- obnovení dialogu po námitce,
- rozdíly mezi řešením námitky, stížnosti či reklamace,
- praktický nácvik zpracování námitek (stížností, reklamací) z praxe účastníků kurzu.

Jak si říci o doporučení

- výběr vhodného okamžiku a partnera pro doporučení,
- správná formulace žádosti o doporučení.

Metodika

Interaktivní výklad s diskuzí, testy, hraní rolí, případové studie, soutěže, videotrénink.

Určeno

Zkušeným obchodníkům, technicko-obchodním prodejcům, servisním pracovníkům, obchodním zástupcům a konzultantům, kteří chtějí zvýšit úroveň svých prodejních dovedností.

Harmonogram

prezence 8.45–9.00 hod.,
program 9.00–16.00 hod.

Termín	Místo	Variabilní symbol
16. – 17. 4. 2026	Praha	160907
18. – 19. 6. 2026	Praha	160908
2. – 3. 11. 2026	Praha	160909

Cena a rozsah

9 900 Kč (bez DPH), 11 979 Kč (včetně 21 % DPH)
2 dny

Manažer projektu

Ing. Olga Bolechová
724 758 303, obolechova@gradua.cz

Doporučujeme

Navazující kurzy: Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání, Péče o zákazníka – rozvíjení dlouhodobých vztahů v praxi
Navazující oblasti: Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence, Marketing

Obchodní dovednosti III – Trénink pro elitní obchodníky

Úvod

Znalost a použití klíčových zásad úspěšného obchodování je sice podmínkou k uzavření obchodu, ale zdaleka nestačí k získání těch nejlukrativnějších zakázek a klientů. Skutečně úspěšné mohou být jen ty firmy a obchodníci, kteří dokáží na svoji stranu získat i důležité zákazníky, kteří s nimi původně obchodovat vůbec nezamýšleli. Přijďte si vyzkoušet postupy a techniky, které používají úspěšní obchodníci po celém světě a které jim pomáhají dostat se „pod kůži“ i zarytě odmítajícím klientům!

Cíle

- Získat zákazníky, kteří nevidí důvod měnit dodavatele.

- Najít řešení, jak zvýšit svoji obchodní úspěšnost.
- Najít novou inspiraci a motivaci k získání velkých a dosud zdánlivě „nedobytných“ zakázek.

Obsah

Nezbytné předpoklady úspěchu
- 7 zlatých pravidel pro větší obchodní úspěšnost,
- co odlišuje „špičkového“ obchodníka od dobrého.

Před schůzkou
- rozdíly v přípravě na jednání oproti „standardním“ obchodním návštěvám,
- získání pozornosti a zájmu zákazníka – klíčová pravidla, tipy,
- jak se „dostat“ na schůzku s potenciálně odmítavým klientem.

Opravdu dobré jednání – „co Vás většinou ve škole nenaučí“
- typologie klientů, kteří nic nechtějí,
- důvody, proč jednání fakticky končí už po prvních 5 minutách,
- NAVZDOR – ověřená strategie, jak získat odmítajícího klienta,
- spouštěcí otázky,
- otázky pravdy, návnady,
- manipulace, ovlivňování, rozhodovací matice.

Triky, které fungují
- 10 triků nejúspěšnějších obchodníků světa,
- léčky a prekérní situace – jak jim předcházet a umět z nich „vybruslit“,
- praktické tipy, které Vám pomohou dosáhnout cílů i při zdánlivě ztracených jednáních.

Metodika

Interaktivní výklad s diskuzí, testy, hraní rolí, případové studie, soutěže, videotrénink.

Určeno

Zkušeným obchodníkům, kterým nestačí být „dobrý“ – chtějí být nejlepší. Všem, kteří potřebují proniknout na „území“ ovládané konkurencí.

Harmonogram

prezence 8.45–9.00 hod.,
program 9.00–16.00 hod.

Termín	Místo	Variabilní symbol
5. – 6. 10. 2026	Praha	160910

Cena a rozsah

10 100 Kč (bez DPH), 12 221 Kč (včetně 21 % DPH)
2 dny

Manažer kurzu

Ing. Olga Bolechová
724 758 303, obolechova@gradua.cz

Doporučujeme

Navazující kurzy: Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání, Key Account Management, Péče o zákazníka – rozvíjení dlouhodobých vztahů v praxi
Navazující oblasti: Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence, Marketing

Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání

Úvod

Konkurenční tlak sílí a stále více nákupčích je proškolováno, jak vyvíjet tlak na dodavatele a dosáhnout svých podmínek. Udržet si v této situaci dobrou ziskovost se stává malým zázrakem. Tento kurz byl vytvořen na základě dlouholetých zkušeností úspěšných obchodních vyjednavačů z celého světa. Pomocí jasných a přehledných tipů Vám poskytne pravidla, jejichž uplatněním se Vaše šance na obhájení Vašich obchodních podmínek výrazně zvýší.

Cíle

- Pochopit a na vlastních obchodních případech si vyzkoušet know-how, které pomáhá řadě profesionálních vyjednavačů připravit úspěšnou strategii pro případ náročného vyjednávání.
- Být schopen odolat tlaku a lépe obhájit vlastní cenu a ostatní obchodní podmínky.

Obsah

Jednání a vyjednávání
- rozdíl mezi standardním obchodním jednáním a vyjednáváním,
- kdy končí prodej a začíná vyjednávání,
- fáze vyjednávacího procesu.

Osobní styl vyjednavače
- jak ovládnout psychologické aspekty vyjednávání,
- uvědomění si svých slabých a silných stránek,
- volba vhodného stylu pro dosažení dobrého výsledku vyjednávání.

Jen dokonalá příprava umožňuje improvizaci
- metoda „7 bodů“ pro přípravu na náročné vyjednávání,
- principy pro přípravu a vedení vyjednávání – W-W, BATNA,
- alternativní scénáře, často používané taktiky.

Pět zlatých pravidel vyjednávání
- klíčové body jednání – 5 nepostradatelných pravidel pro úspěšné vyjednávání,
- dobrý začátek: nezbytný předpoklad pro dobrý výsledek,
- nejvhodnější způsoby, jak si říci o protihodnotu,
- jak chytře ustupovat,
- co dělat v těch nejvypjatějších situacích – výčet možností a praktické rady.

Nejčastější chyby a omyly vyjednavačů
- prevence a obrana – praktické tipy.

Metodika
Interaktivní výklad s diskuzí, testy, hraní rolí, případové studie, soutěže, videotrénink.

Určeno
Manažerům obchodu, Key Account Managerům, projektovým manažerům, vedoucím prodeje, manažerům prodejních týmů, obchodním zástupcům a všem osobám, které jsou zodpovědné za výsledky svých obchodních jednání.

Harmonogram
prezence 8.45–9.00 hod.,
program 9.00–16.00 hod.

Termín	Místo	Variabilní symbol
4. – 5. 3. 2026	Praha	160922
27. – 28. 5. 2026	Praha	160911
21. – 22. 9. 2026	Praha	160912
2. – 3. 12. 2026	Praha	160913

Cena a rozsah
10 100 Kč (bez DPH), 12 221 Kč (včetně 21 % DPH)
2 dny

Manažer projektu
Ing. Olga Bolechová
724 758 303, obolechova@gradua.cz

Doporučujeme
Navazující kurzy: Key Account Management, Obchodní dovednosti II – Náročné situace v prodeji, Obchodní dovednosti III – Trénink pro elitní obchodníky
Navazující oblasti: Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence, Marketing

Péče o zákazníka – rozvíjení dlouhodobých vztahů v praxi

Úvod
Péče o zákazníka dnes patří mezi klíčové konkurenční výhody. Rozhoduje o tom, zda se klient vrátí – a zda o vaší firmě bude mluvit s nadšením, nebo s odstupem. Každý pracovník, který je v kontaktu se zákazníkem, si musí být vědom své odpovědnosti, protože má v rukou důležitou část úspěchu: jeho přístup, komunikace i schopnost řešit náročné situace mohou být tím, co rozhodne o spokojenosti klienta i dobré pověsti firmy.

Cíle
- Uvědomit si význam spokojeného zákazníka pro úspěch a pozitivní image firmy a vlastní roli v jeho dosažení.
- Naučit se profesionálně komunikovat se zákazníky v běžných i náročných situacích.
- Rozvíjet dovednosti, které pomáhají budovat důvěru, loajalitu a pozitivní image značky.

Obsah
Spokojený zákazník – základní kapitál
- co stojí nespokojený klient a jak nespokojenosti předcházet,
- co způsobuje nespokojenost klienta – důležité stížnosti nebo nahromadění stresu.

Porozumění očekáváním zákazníka
- jak uplatnit osobní přístup v kontaktu s klientem,
- jak zákazník hodnotí kvalitu vašich služeb ve vaší firmě.

Image firmy a role každého zaměstnance
- jak svým chováním přispívat ke kvalitnímu image firmy,
- jaká slova pomáhají a kterým je lepší se vyhnout – „magická“ slova zákaznické péče.

Vstřícná reakce na požadavky klienta
- jak analyzovat poptávku a rozpoznat motivace zákazníka,
- jak hledat řešení, která jsou přijatelná pro klienta i firmu.

Metodika
Interaktivní výuka založená na praktickém tréninku dovedností – diskuze, testy, modelové situace, hraní rolí, případové studie.

Určeno
Kurz je určen všem, kteří přicházejí do kontaktu se zákazníky – osobně, telefonicky nebo online.
Vhodný pro pracovníky zákaznických center, oddělení péče o zákazníka, prodejce, pracovníky služeb, příjmu i front office.

Harmonogram
prezence 8.45–9.00 hod.,
program 9.00–16.00 hod.

Termín	Místo	Variabilní symbol
4. 5. 2026	Praha	160914
14. 10. 2026	Praha	160915

Cena a rozsah
5 200 Kč (bez DPH), 6 292 Kč (včetně 21 % DPH)
1 den

Manažer projektu
Ing. Olga Bolechová
724 758 303, obolechova@gradua.cz

Doporučujeme
Navazující kurzy: Řešení stížností a reklamací, Obchodní dovednosti I – Základy úspěšného prodeje, Obchodní dovednosti II – Náročné situace v prodeji, Obchodní dovednosti III – Trénink pro elitní obchodníky
Navazující oblasti: Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence

Řešení stížností a reklamací

Úvod
Reklamace a stížnosti nejsou jen nepříjemností – jsou také příležitostí posílit důvěru zákazníka. Zatímco většina lidí se konfliktům s klienty raději vyhne, skutečný profesionál ví, že správně zvládnutá stížnost dokáže proměnit nespokojeného zákazníka v loajálního. Tento kurz vám pomůže zbavit se nejistoty a naučí vás, jak reagovat v těchto situacích. Ukáže vám, jak z obtížného rozhovoru udělat konstruktivní řešení pro obě strany.

Cíle
- Ujasnit si různé příčiny vzniku nespokojenosti klientů.
- Naučit se přizpůsobit své reakce rozdílným situacím a druhům stížností.
- Pochopit principy optimálního řešení problematických jednání s klienty.
- Umět příjemně, ale důrazně a profesionálně vyřešit reklamaci ve prospěch všech zúčastněných stran.

Obsah
- Reklamace – její podstata, původ vzniku a nejčastější zdroje nespokojenosti
- Očekávání zákazníka a jak je správně rozpoznat
- Základní fáze úspěšného řešení reklamace
- Efektivní argumentace a vyjednávání v náročných situacích
- Komunikační techniky pro zvládnutí emocí na obou stranách
- Jak přeměnit stížnost na příležitost k posílení vztahu

Metodika
Kurz je veden interaktivní formou, která kombinuje výklad, diskusi, modelové situace a nácvik reálných případů z praxe. Důraz je kladen na praktickou použitelnost a přímý přenos do pracovního prostředí.

Určeno
Kurz je určen zejména pracovníkům zákaznických center, reklamačních oddělení, front office, prodejcům, servisním technikům i vedoucím týmů, kteří chtějí řešit stížnosti profesionálně, klidně a s pozitivním výsledkem.

Harmonogram
prezence 8.45–9.00 hod.,
program 9.00–16.00 hod.

Termín	Místo	Variabilní symbol
11. 5. 2026	Praha	160916
15. 10. 2026	Praha	160917

Cena a rozsah
5 200 Kč (bez DPH), 6 292 Kč (včetně 21 % DPH)
1 den

Navazující kurzy: Péče o zákazníka – rozvíjení dlouhodobých vztahů v praxi
Navazující oblasti: Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence

Key Account Management

Úvod
Udržení a rozvoj profitabilních vztahů s nejdůležitějšími zákazníky se v poslední době stává jedním z klíčových faktorů udržení dobrých obchodních výsledků firmy. Jednání s těmito zákazníky je však stále náročnější, vzhledem k vysoce konkurenčnímu tržnímu prostředí současného obchodního světa. Tento kurz byl vytvořen na základě zkušeností úspěšných Key Account Managerů z celé Evropy a poskytne Vám kvalitní návod, jak úspěšně pracovat i s těmi nejnáročnějšími zákazníky.

Cíle
- Uvědomit si roli a postavení Key Account Managera a všechny oblasti, které musí dobře ovládat, aby byl úspěšný.
- Definovat Vaše klíčové zákazníky a odhadnout jejich kritéria rozhodování.
- Rozvinout strategický přístup k řízení Vašich nejdůležitějších zákazníků.
- Identifikovat klíčové aktivity a přidanou hodnotu, kterou musí úspěšný Key Account Manager zákazníkovi přinést.

Obsah
Role a poslání Key Account Managera
- cíle a zodpovědnosti,
- potřebné znalosti a dovednosti.

Určení klíčových zákazníků a naplánování „úspěchu“
- 4 nástroje ke zmapování a zacílení klíčových zákazníků,
- sestavení vítězných strategií,
- plán zákazníka: vize, cíle, strategie, taktiky, akční plán,
- budování „bariér vstupu“ pro konkurenci,
- jak „odemknout“ klíčové zákazníky konkurence.

Řízení vztahu s klíčovými zákazníky
- řízení informací a znalostí,
- řízení požadavků a vyjednávání,
- řízení času a rozvoje obchodu,
- budování loajality, péče o klíčového zákazníka.

Strategie k úspěšnému ovlivnění rozhodovací skupiny
- jak určit klíčové hráče,
- jak odhadnout jejich kritéria rozhodování,
- jak odhalit a porozumět jejich skrytým plánům,
- definování a realizace „přístupové“ strategie,
- budování efektivních vztahů se členy rozhodovací skupiny.

Řízení strategických zákazníků
- jak sestavit a řídit strategický tým,
- jak určit cíl, strategické mezníky v komunikaci,
- zajištění vnitřní angažovanosti,
- příprava pro Category Management.

Metodika
Interaktivní výklad s diskuzí, testy, hraní rolí, případové studie, soutěže, videotrénink.

Určeno
Začínajícím i zkušeným Key Account Managerům, manažerům prodeje a všem, kteří jsou zodpovědní za zákazníky se strategickým významem pro firmu – ať už díky velikosti a potenciálu nebo renomé.

Harmonogram
prezence 8.45–9.00 hod.,
program 9.00–16.00 hod.

Termín	Místo	Variabilní symbol
11. – 12. 5. 2026	Praha	160918
25. – 26. 11. 2026	Praha	160919

Cena a rozsah
10 100 Kč (bez DPH), 12 221 Kč (včetně 21 % DPH)
2 dny

Manažer projektu
Ing. Olga Bolechová
724 758 303, obolechova@gradua.cz

Doporučujeme
Navazující kurzy: Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání, Péče o zákazníka – rozvíjení dlouhodobých vztahů v praxi
Navazující oblasti: Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence, Marketing

Tah na tým – jak vést a motivovat obchodní tým k výkonu

Úvod

Vůdčí role v obchodu není jen o kontrole výsledků nebo sledování obchodníků na GPS. Je především o schopnosti zapálit tým, nadchnout lidi pro cíle a dovést je k nim. Tento trénink vám pomůže rozvinout moderní přístup k vedení obchodního týmu, který propojuje motivaci, koučování a praktické nástroje řízení výkonu. Vyzkoušíte si konkrétní techniky, jak zvýšit nasazení obchodníků, podpořit a posílit jejich chuť prodávat a udržet tým v kondici. Odnesete si akční plán i inspiraci, jak z vašeho týmu vytvořit dobře sehraný motor obchodu.

Cíle

- Zmapovat svůj manažerský styl a jeho vliv na výkon a motivaci týmu.
- Naučit se vést obchodníky s respektem, ale důsledně – kombinací koučování a jasných očekávání.
- Umět správně stanovovat cíle, kontrolovat výsledky a dávat efektivní zpětnou vazbu.
- Porozumět různým typům obchodníků a přizpůsobit jim způsob vedení.
- Zvládat náročné situace – pokles výkonu, ztrátu motivace, konflikty či nepopulární rozhodnutí.
- Posílit schopnost budovat dlouhodobě výkonný a loajální tým.

Obsah

Role manažera obchodního týmu

- jak přejít z role „nejlepšího“ obchodníka do role lídra,
- klíčové kompetence úspěšného vedoucího prodeje,
- co od vás tým skutečně potřebuje a co už nefunguje,
- jak získat respekt a důvěru týmu.

Styl vedení a komunikace

- rozpoznání vlastního stylu vedení a jeho dopadu na výkon,
- leadership vs. kontrola – jak vést bez mikromanagementu,
- efektivní komunikace a práce s rozdílnými osobnostmi obchodníků,
- umění efektivní zpětné vazby a koučovací přístup v řízení prodeje.

Motivace a výkonnost týmu

- co motivuje obchodníky dnes – a proč už klasické motivační modely často nestačí,
- jak rozpoznat individuální motivátory členů týmu,
- individuální a týmová motivace, odměňování a uznání,
- jak udržet energii a nasazení v dlouhodobém horizontu.

Kontrola, cíle, hodnocení a rozvoj

- jak nastavit jasné cíle a klíčové ukazatele výkonu (KPI),
- efektivní kontrola reporting bez ztráty důvěry,
- hodnocení a zpětná vazba jako nástroj růstu, nejen kontroly,
- rozvoj potenciálu jednotlivců i celého týmu.

Řešení náročných situací

- jak si poradit s demotivovaným nebo problematickým obchodníkem,
- jak prosadit nepopulární rozhodnutí, a přitom udržet respekt i loajalitu.

Metodika

Kurz je veden prakticky a interaktivně. Trénink kombinuje odborný výklad, modelové situace, sdílení zkušeností i nácvik konkrétních komunikačních a motivačních technik. Účastníci absolvují autodiagnostiku manažerského stylu s cílem posílit jejich komunikační jistotu a vedení týmu v praxi. Důraz je kladen na okamžitou použitelnost a individuální zpětnou vazbu lektora.

Určeno

Začínajícím i zkušeným manažerům obchodních týmů, area manažerům, vedoucím prodeje, manažerům obchodních sítí a všem, kteří zodpovídají za vedení a rozvoj obchodníků ve firmě. Kurz ocení i ti, kteří přešli z obchodní pozice do manažerské role a chtějí si osvojit moderní přístupy k vedení a motivaci obchodníků, zlepšit výsledky celého týmu a udržet obchodníky v dlouhodobé kondici.

Harmonogram

prezence 8.45–9.00 hod.,
program 9.00–16.00 hod.

Termín	Místo	Variabilní symbol
21. – 22. 5. 2026	Praha	160920
23. – 24. 11. 2026	Praha	160921

Cena a rozsah

10 100 Kč (bez DPH), 12 221 Kč (včetně 21 % DPH)
2 dny

Manažer projektu

Ing. Olga Bolechová
724 758 303, obolechova@gradua.cz

Doporučujeme

Navazující kurzy: Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání, Péče o zákazníka – rozvíjení dlouhodobých vztahů v praxi
Navazující oblasti: Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence