

# 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.

Pobočka	Dnů	Cena kurzu	ITB
Praha	1	7 800 Kč	0
Brno	1	7 800 Kč	0
Bratislava	1	380 €	0

Uvedené ceny jsou bez DPH.

## Termíny kurzu

Datum	Dnů	Cena kurzu	Typ výuky	Jazyk výuky	Lokalita
22.09.2026	1	7 800 Kč	Prezenční	CZ/SK	GOPAS Praha
01.12.2026	1	7 800 Kč	Prezenční	CZ/SK	GOPAS Praha

Uvedené ceny jsou bez DPH.

## 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 očekáváníí.
- **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 očekáváníí,
- reagovat na náročné či emočně vypjaté situace,
- poskytovat zpětnou vazbu a nastavovat hranice profesionálním způsobem,
- využívat komunikační techniky, které podporují důvěru i dlouhodobou spolupráci.

**GOPAS Praha**  
Na Strži 2097/63  
140 00 Praha 4 - Krč  
Tel.: +420 226 201 390  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Brno**  
Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 530 513 590  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Bratislava**  
Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 902 903 132  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved

# Building relationships – budování vztahů v obchodě

## 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](mailto:info@gopas.cz)

#### GOPAS Brno

Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 530 513 590  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

#### GOPAS Bratislava

Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 902 903 132  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved