

Komunikace ve službách

- 1) Příjem, vyřizování, evidence, oběh a archivace písemností
- 2) Obchodní písemnosti
- 3) Pracovněprávní písemnosti
- 4) Vnitropodnikové písemnosti, vztah nadřízený – podřízený, vztah mezi spolupracovníky
- 5) Písemnosti ve styku s peněžními ústavami a poštou
- 6) Pravidla společenského chování a profesního vystupování
- 7) Problematika multikulturalismu, zvláštnosti cizích kultur
- 8) Respektování národní mentality při komunikaci ve službách, komunikace s cizincem
- 9) Základy psychologie, její význam a využití v profesi stevarda
- 10) Psychologie osobnosti – struktura osobnosti, vlastnosti stevarda
- 11) Vývoj a zrání osobnosti s přihlédnutím k vlastnostem zákazníka
- 12) Emoce, emoční inteligence, vliv emocí na chování člověka
- 13) Typy temperamentu a specifika jejich projevu
- 14) Komunikace a komunikační proces, druhy komunikace
- 15) Efektivní komunikace a faktory, které ji ovlivňují
- 16) Asertivní komunikace
- 17) Konflikty – druhy konfliktů, způsoby zvládnutí konfliktní situace, řešení konfliktu
- 18) Typologie zákazníka
- 19) Jednání s obchodními a pracovními partnery
- 20) Kultura vystupování