



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Obsah jednotlivých vystoupení lektorů semináře dne 13.6.2013

Modul: Komunikace verbální a neverbální

- **faktory ovlivňujícími komunikaci**
- **druhy, formy a způsoby komunikace**
- **teorii rozhovorů.**
- **způsoby jednání a vyjednávání.**
- **vznik stresových situací a různé možnosti a techniky boje proti stresu**
- **teorii tvorby prezentací a veřejného projevu**
- **public relations**
- **praktické zdokonalování komunikačních dovedností formou diskuse**

Modul Písemná elektronická komunikace v ČJ

- **zpracování textu s využitím formátování**
- **vyhotovování písemnosti v normalizované úpravě** – změny v normách - viz Česká technická norma – Úprava písemností zpracovaných textovými editory ČSN 01 6910,
- **dodržování stanovené normy**
- **manipulace s dokumenty** (včetně elektronických)
- **komunikace elektronickou poštou**

MODUL Telefonování

- **praktické ukázky telefonování** - činnost operátora
- **způsob a formy komunikace**
- **příprava na tel. rozhovor, etapy hovoru, výstupy hovoru**
- **umění naslouchat**