



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
KARIÉRNÍ CENTRUM



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
FILOZOFICKO-
PŘÍRODOVĚDECKÁ
FAKULTA V OPAVĚ

REGISTRAČNÍ ČÍSLO PROJEKTU: CZ.02.2.69/0.0/0.0/16_015/0002400

NÁZEV PROJEKTU: „ROZVOJ VZDĚLÁVÁNÍ NA SLEZSKÉ UNIVERZITĚ V OPAVĚ“

RÁMEC VZTAHŮ SE ZÁKAZNÍKEM

Lektor: **Mgr. Jakub Horák**

**Hradecká 17, Opava,
místnost H3**

26. listopadu | 8:05 - 11:20

Workshop se zabývá tvorbou dlouhodobých vztahů se zákazníkem z pohledu obchodní komunikace. Principy tohoto konceptu jsou široce uplatnitelné na mnoha pracovních pozicích, v mnoha oblastech obchodu a služeb - od zákaznické podpory, přes podporu prodeje, až k prodeji služeb/produktů samotnému.

Klíčová slova: rámec vztahů, zákazník, komunikace, jednání, kontinuita, dlouhodobé obchodní vztahy.

Mgr. Jakub Horák

vystudoval na Slezské univerzitě v Opavě Historii a muzeologii, pracoval jako referent zákaznické podpory pro anglicky mluvící zákazníky ve firmě OKIN a řadu let působí jako školitel a konzultant v oblasti firemní a obchodní komunikace.