

---

# Obsah

## | 1 | **Zaostřeno na konverzaci** . . . . . 1

Proč tato kniha? . . . . .	1
Proč „v kostce“? . . . . .	1
Jak kniha funguje . . . . .	2
Měli bychom se vůbec ptát? . . . . .	2
Strukturovaný pohovor . . . . .	2
Informace . . . . .	3
Prostředí . . . . .	3
Prodej . . . . .	3
Nervy . . . . .	3
Agrese . . . . .	4
Poznámky . . . . .	4
Před pohovorem . . . . .	4
Kolik tazatelů? . . . . .	5
Získávání zaměstnanců a pohovor . . . . .	6

## | 2 | **Základní dovednosti** . . . . . 7

Používání základních dovedností . . . . .	7
2.1 Znalost pracovního místa . . . . .	9
2.2 Stanovení kritérií . . . . .	10
2.3 Uplatnění síta . . . . .	11
2.4 Bezvadný životopis . . . . .	12
2.5 Příprava klíčových otázek . . . . .	13
2.6 První kontakt . . . . .	14
2.7 Jak vypadají? . . . . .	15
2.8 Poznámky během hovoru . . . . .	16
2.9 Grafické poznámky . . . . .	17
2.10 Otevřené otázky . . . . .	18
2.11 Novinářské triky . . . . .	19
2.12 Vaše tělo . . . . .	20
2.13 Neverbální odpovědi . . . . .	21

2.14 Hodnocení výsledků testů . . . . .	22
2.15 Jednoduché hodnocení alternativ . . . . .	23
2.16 Sofistikované hodnocení alternativ . . . . .	24
2.17 Porovnávání jablek s hruškami . . . . .	25
2.18 Užívání ticha . . . . .	26
2.19 Zesílení tlaku . . . . .	27
2.20 Seznam top 10 . . . . .	28
2.21 Pareto . . . . .	29
2.22 Dýchání . . . . .	30
2.23 Přestávky . . . . .	31
2.24 Doporučení . . . . .	32
2.25 Písemná nabídka . . . . .	33
2.26 Jak odvrátit odmítnutí . . . . .	34
2.27 Plánování pohovorů . . . . .	35
2.28 Spravedlivá porovnání . . . . .	36
2.29 Zpětná vazba . . . . .	37

## | 3 | **Kontrolní seznam – informace** . . . 39

Proč informace? . . . . .	39
POHOVORY OBECNĚ . . . . .	40
Cíle . . . . .	41
Klíčové otázky . . . . .	41
Plán pohovoru . . . . .	41
Životopis kandidáta . . . . .	41
Příhláška . . . . .	42
Výsledky testů . . . . .	42
Popis pracovního místa . . . . .	42
Zvací dopis . . . . .	42
EXTERNÍ NÁBOR . . . . .	43
Podrobnosti o předchozím . . . . .	43
zaměstnavateli uchazeče	

Informace o vaší společnosti . . . . .	43
VNITŘNÍ POHOVOR . . . . .	44
Hodnocení výkonu pracovníka . . . . .	44
Konverzace s nadřízeným, kolegy a zákazníky . . . . .	44
<b>  4   Kontrolní seznam – prostředí . . . . .</b>	<b>45</b>
Proč prostředí? . . . . .	45
KONTROLNÍ SEZNAM . . . . .	46
Rezervace vhodné kanceláře . . . . .	47
Jiné prostory . . . . .	47
Dotazy e-mailem . . . . .	47
Telefonický pohovor . . . . .	47
Vypnutý mobilní telefon/pager . . . . .	48
Žádný nebo odpojený telefon . . . . .	48
Vývěsky . . . . .	48
Zasedací pořádek . . . . .	49
Nízký stolek . . . . .	49
Zápisník . . . . .	49
Rezervní pero . . . . .	49
Časomíra . . . . .	49
Osobní příprava . . . . .	50
Oblečení . . . . .	50
Pohostinnost . . . . .	50
<b>  5   Kontrolní seznam – prodej . . . . .</b>	<b>51</b>
Proč prodej? . . . . .	51
KONTROLNÍ SEZNAM . . . . .	52
Firemní prospekty . . . . .	53
Podrobnosti o balíčku . . . . .	53
Volná pracovní doba . . . . .	53
Oblečení . . . . .	54
Možnosti podpory . . . . .	54
Kancelář . . . . .	54
Stravování . . . . .	54
Parkování a veřejná doprava . . . . .	55
Podrobnosti o společenských zařízeních . . . . .	55
Pracovní nástroje . . . . .	55
Příležitosti postupu . . . . .	55
Profesní flexibilita . . . . .	55
Vzdělávání . . . . .	56
Cestování . . . . .	56
Zaměstnanecké výhody . . . . .	56
Pomoc při stěhování . . . . .	56
Návštěva . . . . .	57
<b>  6   Soubory otázek . . . . .</b>	<b>59</b>
O otázkách . . . . .	59
Výběr z nabídky . . . . .	59
Řízení průběhu . . . . .	60
6.1 Obecné otázky zkoumající osobnost . . . . .	61
6.2 Otázky zkoumající dovednosti . . . . .	63
6.3 Otázky zkoumající obchodní povědomí . . . . .	65
6.4 Otázky zkoumající schopnost týmové práce . . . . .	67
6.5 Otázky zkoumající vůdčí schopnosti . . . . .	69
6.6 Otázky zkoumající ovladatelnost . . . . .	71
6.7 Otázky zkoumající vlastní iniciativu . . . . .	73
6.8 Otázky zkoumající kreativitu . . . . .	75
6.9 Šokující otázky . . . . .	77
6.10 Otázky zkoumající analytické myšlení . . . . .	79
<b>  7   Další zdroje . . . . .</b>	<b>81</b>
POHOVORY OBECNĚ . . . . .	81
Objekt pohovoru . . . . .	82
INFORMACE . . . . .	83
PRODEJ . . . . .	84
MOTIVACE . . . . .	85
ZVLÁDÁNÍ STRESU . . . . .	86
TIME MANAGEMENT . . . . .	87
NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE . . . . .	88
<b>  8   Rejstřík . . . . .</b>	<b>91</b>