

1. NÁSTAVBA KONTAKTU
2. ZISKÁNÍ ZUVĚRY
3. INFORMACE O JEJÍ KONSULTACI
4. NEŘÍZENÝ ČI VOLNÝ ROZHOVOR
5. PŘÍMÉ, NEPŘÍMÉ OTÁZKY
6. KLIENTOVA ZAKÁZKA \Rightarrow URČIT SMĚR ROZHOVORU (NUTNO JI ZNÁT A REPEROVAT). MUŽE BÝT I PODVĚDOMÁ. UMĚT JI POJMENOVAT (VY JE POTŘEBA JEJÍ ZAVIT ÚKONTI ").
7. KATASTROFICKÝ SOBĚNÁŽ (V KRIZI \Rightarrow REÁLNÁ PŘEKÁŽKA ČI NEBEZPEČÍ A MY MUSÍME TÍMTO ÚZEMÍM S KLIENTEM PROJÍT) \Rightarrow KONTAKT VE SMĚRNÍ. 