

Poradenství na finančním trhu ČR

Ing. Marie Zadražilová

Služby na finančním trhu



Zákazník očekává

- Být přesně informován
- Kvalifikované poskytnutí rady
- Odpovědi na své otázky
- Pomoc při ujasnění svých potřeb
- Řešení

Profesionální kompetence

Zákazník rovněž očekává

- Dobré přijetí
- Kvalitní vyslechnutí
- Porozumění
- Pocit bezpečí
- Důvěru, ...

Schopnost v oblasti mezilidských
vztahů

Rozbor odpovědí

F N P

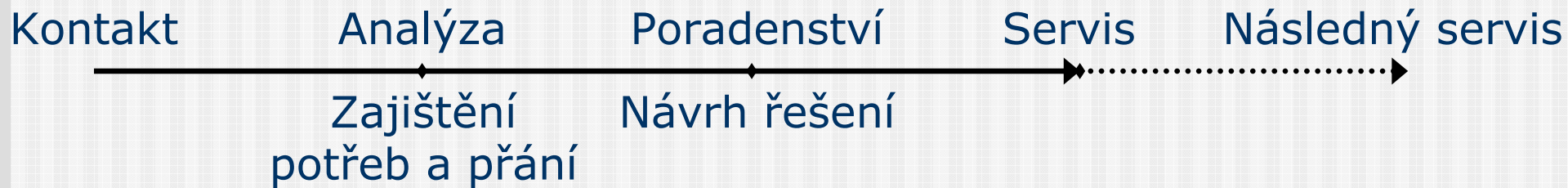
Fakta



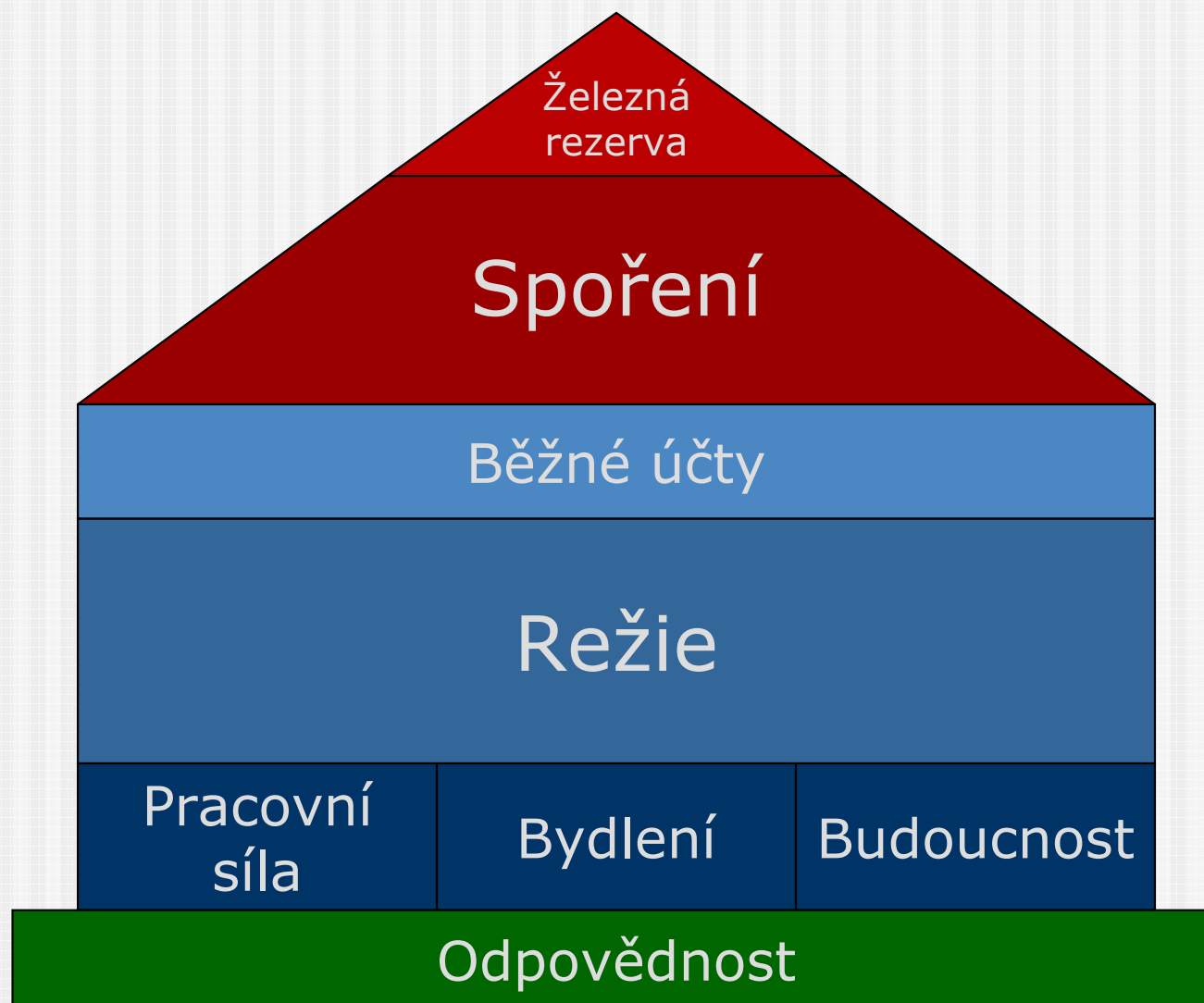
Rozbor odpovědí

Určete,
vyjadřuje-li zákazník
fakta, názory či pocity

System práce



Finanční domeček



Kariéra



Závěr
