

NAZIV PREDMETA	Vještine pregovaranja				
Kod	ECMB02	Godina studija	3		
Nositelj/i predmeta	prof.dr.sc. Mirela Mihić doc.dr.sc. Ljiljana Najev Čačija doc.dr.sc. Ivana Kursan Milaković	Bodovna vrijednost (ECTS)	4		
Suradnici		Način izvođenja nastave (broj sati u semestru)	P	S	
			V	T	
Status predmeta	izborni	Postotak primjene e-učenja	20%		
OPIS PREDMETA					
Ciljevi predmeta	Cilj ovog kolegija jest upoznati studente s komunikacijskim i prodajnim vještinama i tehnikama, umijećem i taktikama pregovaranja te ih osposobiti da istima ovladaju i da ih u danoj poslovnoj situaciji primijene. Studenti će moći primijeniti odgovarajuće pristupe i metode u pojedinim fazama prodajnog procesa u cilju prilagodbe prodajnog nastupa pojedinom kupcu ili grupi kupaca i stvaranja/građenja dobrog odnosa s kupcem.				
Uvjeti za upis predmeta i ulazne kompetencije potrebne za predmet	Propisani Statutom Ekonomskog fakulteta, te Pravilnikom o studiju i studiranju. Poznavanje osnovnih programa Microsoft Office-a.				
Očekivani ishodi učenja na razini predmeta (4-10 ishoda učenja)	<p><b>Ishod učenja predmeta:</b></p> <p>1. Analizirati komunikacijske i prodajne vještine, kao i češće korištene taktike pregovaranja te ih povezati sa danim poslovnim i životnim situacijama.</p> <p><b>Pojedinačni ishodi učenja:</b></p> <p>1. Identificirati barijere komuniciranja s kupcem/ komunikacijske vještine i stilove kupca s ciljem prilagodbe ponašanja prodajnog predstavnika istima;</p> <p>2. Analizirati korištene pristupe i metode u pojedinim fazama prodajnog procesa u cilju prilagodbe prodajnog nastupa kupcu/grupi kupaca;</p> <p>3. Identificirati taktike pregovaranja oponenta/druge strane sa svrhom efikasnog odgovora na iste.</p>				
Sadržaj predmeta detaljno razrađen prema satnici nastave		<b>Predavanja</b>	<b>Sati</b>	<b>Vježbe</b>	<b>Sati</b>
		Uvod u osobnu prodaju. Upoznavanje s načinom rada. Pojam, uloga i značaj prodavača. Predrasude o prodajnoj profesiji.	2	Uvod u projektni zadatak – svrha, ciljevi i način izrade.	1
		Komunikacijski proces. Verbalna komunikacija. Slušanje. Barijere uspješnog komuniciranja.	2	Podjela tema projektnog zadatka i njihovo objašnjenje.	1
		Neverbalna komunikacija	2	Neverbalna komunikacija - tumačenje neverbalnih znakova i odgovor na iste.	1
		Osnovni komunikacijski stilovi.	2	Određivanje vlastitog komunikacijskog stila i stila sugovornika.	1
		Faza pripreme prodavača. Traženje potencijalnih kupca. Pristup kupcu	2	Metode traženja potencijalnih kupaca. Pristup kupcu.	1

	Pristup kupcu telefonom	2	Pristup kupcu telefonom. Prezentacija dijela projektnog zadatka i diskusija.	1	
	Istraživanje i identificiranje potreba kupaca.	2	Istraživanje i identificiranje potreba kupaca. Prezentacija dijela projektnog zadatka i diskusija.	1	
	Prezentiranje proizvoda/usluge.	2	Prezentiranje proizvoda/usluge. Prezentacija dijela projektnog zadatka i diskusija.	1	
	Otklanjanje prigovora.	2	Otklanjanje prigovora. Prezentacija dijela projektnog zadatka i diskusija.	1	
	Zaključivanje prodaje.	2	Zaključivanje prodaje. Prezentacija dijela projektnog zadatka i diskusija.	1	
	Postprodajni kontakt s kupcem. Suočavanje sa stresnim situacijama.	2	Postprodajni kontakt s kupcem. Prezentacija dijela projektnog zadatka i diskusija.	1	
	Osnove pregovaranja. Strategija i taktike pregovaranja-pogađanja, uz odgovor na taktike suprotne strane.	2	Taktike pregovaranja-pogađanja. Odgovor na taktike suprotne strane. Prezentacija dijela projektnog zadatka i diskusija.	1	
	Prezentacija projektnog zadatka, uz davanje osvrta/komentara na iste.	2	Prezentacija projektnog zadatka, uz davanje osvrta/komentara na iste.	1	
Vrste izvođenja nastave:	<input type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> on line u cijelosti <input type="checkbox"/> mješovito e-učenje <input type="checkbox"/> terenska nastava		<input type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija <input type="checkbox"/> laboratorij <input type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> gost iz prakse		
Obveze studenata	Da bi ostvario pravo na potpis redoviti student mora pohađati predavanja i vježbe minimalno 60% (pri čemu nije moguće kompenzirati jedno s drugim), pristupiti evaluacijskim zadacima (minimalno njih 2), te izraditi 50% projektnog zadatka, pri čemu isti mora biti pozitivno ocijenjen.				
Praćenje rada studenata ( <i>upisati udio u ECTS bodovima za svaku aktivnost tako da ukupni broj ECTS bodova odgovara bodovnoj vrijednosti predmeta</i> ):	Pohađanje nastave	1.3	Istraživanje	Praktični zadaci/evaluacijski testovi	0.2
	Eksperimentalni rad		Referat	Aktivnost u nastavi	
	Esej		Seminarski rad	(Ostalo upisati)	
	Kolokviji	1.5	Usmeni ispit	(Ostalo upisati)	
	Pismeni ispit	1.5*	Projekt	1.0	(Ostalo upisati)
Ocjenjivanje i vrjednovanje rada studenata tijekom	Ispit se sastoji od pisanog dijela te izrade grupnog projektnog zadatka i njegove usmene prezentacije. Broj studenata u grupi određuje nastavnik. Projektni zadatak će se sastojati od više dijelova (7 zadataka), a radit će se kontinuirano tijekom godine. Pojedini dijelovi				

<p>nastave i na završnom ispitu</p>	<p>prezentirat/diskutirat će se kontinuirano na vježbama, dok će se završna prezentacija (jedna faza prodajnog procesa po izboru nastavnika) održati na predavanjima.</p> <p>Tijekom godine organizirat će se dva kolokvija. Uvjet za pristupanje drugom kolokviju je pozitivno ocijenjen prvi kolokvij.</p> <p>Ispit se smatra položenim ako je student:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ostvario prolaznu ocjenu iz pisanih provjera znanja (minimalno 50% iz oba kolokvija)</li> <li>- predao i pozitivno izradio projektni zadatak, odnosno ostvario pozitivnu ocjenu iz svih njegovih dijelova.</li> <li>- aktivno sudjelovao u prezentaciji projektnog zadatka</li> </ul> <p>Ukupna ocjena će se zaključiti na temelju ocjena I i II. kolokvija, kao i ocjene projektnog zadatka u omjeru 30%:30%:40%, pri čemu na projektni zadatak (analiza pojedinih faza prodajnog procesa) otpada 30%, a njegovu prezentaciju 10%.</p> <p>Bodovni pragovi (%) i odgovarajuće ocjene za pisane provjere znanja iznose:</p> <p>0-49 nedovoljan (1)  50-62 dovoljan (2)  63-75 dobar (3)  76-88 vrlo dobar (4)  89-100 izvrstan (5)</p> <p>*Ukoliko student ne zadovolji na kolokvijima dužan je polagati završni ispit u pisanom obliku. Ako je student ostvario ukupnu ocjenu između dvije pozitivne ocjene (npr. između 3 i 4), pri čemu je pohađao nastavu 77% i više, zaključit će mu se ona viša. Studenti koji su pohađali nastavu manje od 77% za višu ocjenu mogu odgovarati ako to žele.</p>																												
<p>Obvezna literatura (dostupna u knjižnici i putem ostalih medija)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="451 1115 1086 1227">Naslov</th> <th data-bbox="1086 1115 1254 1227">Broj primjeraka u knjižnici</th> <th data-bbox="1254 1115 1457 1227">Dostupnost putem ostalih medija</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="451 1227 1086 1261">Materijali dani na nastavi, 2021</td> <td data-bbox="1086 1227 1254 1261"></td> <td data-bbox="1254 1227 1457 1261">Moodle</td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 1261 1086 1373">Mihčić, M., <i>Upravljanje osobnom prodajom: Vještine prodaje i pregovaranja</i>, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, prosinac 2008.</td> <td data-bbox="1086 1261 1254 1373">10</td> <td data-bbox="1254 1261 1457 1373"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 1373 1086 1440">Futrell, Ch., Agnihotri, R., et al., <i>ABCs of Relationship Selling Through Service</i>, McGraw-Hill Education, 2020.</td> <td data-bbox="1086 1373 1254 1440"></td> <td data-bbox="1254 1373 1457 1440">da</td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 1440 1086 1473"></td> <td data-bbox="1086 1440 1254 1473"></td> <td data-bbox="1254 1440 1457 1473"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 1473 1086 1507"></td> <td data-bbox="1086 1473 1254 1507"></td> <td data-bbox="1254 1473 1457 1507"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 1507 1086 1541"></td> <td data-bbox="1086 1507 1254 1541"></td> <td data-bbox="1254 1507 1457 1541"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 1541 1086 1574"></td> <td data-bbox="1086 1541 1254 1574"></td> <td data-bbox="1254 1541 1457 1574"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 1574 1086 1630"></td> <td data-bbox="1086 1574 1254 1630"></td> <td data-bbox="1254 1574 1457 1630"></td> </tr> </tbody> </table>	Naslov	Broj primjeraka u knjižnici	Dostupnost putem ostalih medija	Materijali dani na nastavi, 2021		Moodle	Mihčić, M., <i>Upravljanje osobnom prodajom: Vještine prodaje i pregovaranja</i> , Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, prosinac 2008.	10		Futrell, Ch., Agnihotri, R., et al., <i>ABCs of Relationship Selling Through Service</i> , McGraw-Hill Education, 2020.		da																
Naslov	Broj primjeraka u knjižnici	Dostupnost putem ostalih medija																											
Materijali dani na nastavi, 2021		Moodle																											
Mihčić, M., <i>Upravljanje osobnom prodajom: Vještine prodaje i pregovaranja</i> , Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, prosinac 2008.	10																												
Futrell, Ch., Agnihotri, R., et al., <i>ABCs of Relationship Selling Through Service</i> , McGraw-Hill Education, 2020.		da																											
<p>Dopunska literatura</p>	<p><b>Udžbenici i knjige:</b></p> <p>Manning G.L., Ahearne, M., Reece, B. L., <i>Selling Today: Partnering to Create Value</i>, 14th, Pearson, 2017.</p> <p>Tomašević Lišanin, M., <i>Profesionalna prodaja i pregovaranje</i>, HUPUP, Zagreb, 2010.</p> <p>Pease, A., Pease, B., <i>The Definitive Book of Body Language: The Secret Meaning Behind People's Gestures</i>, 2006</p> <p>Ostali izvori:</p> <p>How to Read Body Language: 10 Ways to Recognize Nonverbal Cues - 2021 - MasterClass  <a href="https://www.masterclass.com/articles/how-to-read-body-language#5-ways-to-read-positive-body-language">https://www.masterclass.com/articles/how-to-read-body-language#5-ways-to-read-positive-body-language</a></p>																												

	Vijesti/članci s portala/časopisa Poslovni dnevnik (www.poslovni.hr) Vijesti/članci s portala Lider (www.liderpress.hr)
Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje utvrđenih ishoda učenja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praćenje pohađanja nastave i uspješnosti izvršenja ostalih obveza studenata (nastavnik)</li> <li>• Nadzor izvođenja nastave (prodekan za nastavu)</li> <li>• Analiza uspješnosti studiranja po svim predmetima studija (prodekan za nastavu)</li> <li>• Studentska anketa o kvaliteti nastavnika i nastave za svaki predmet studija (UNIST, Centar za unaprjeđenje kvalitete)</li> <li>• Ispitom koji provodi predmetni nastavnik provjeravaju se svi ishodi učenja predmeta. Periodično se vrši provjera sadržaja ispita, temeljem koje se utvrđuje primjerenost načina provjeravanja ishoda učenja (prodekan za nastavu)</li> </ul>
Ostalo (prema mišljenju predlagatelja)	