

Obsah

O autorovi	7
Předmluva	9
1. Základy komunikace	13
Aktivní naslouchání	13
Čtyři aspekty sdělení	18
Sdělení v první osobě	23
Hovořte čistě	25
2. Řeč těla	27
Aktivní využívání řeči těla	27
Jak číst a interpretovat řeč těla	31
3. Základy vyjednávání	45
Definice	45
Modely	46
Fáze vyjednávání	47
4. Kooperativní vyjednávání	57
Dotazník k sebepoznání	57
Měkký styl vyjednávání	58
Tvrdý styl vyjednávání	59
Harvardský koncept	60
Osoba B nepřistoupila na hru	72
5. Strategické vyjednávání	75
Základní pravidla	76
Šachové tahy a protitahy	84

6. Osobnost vyjednaváče	131
Čtyři osobnostní typy	132
Rychlé vyhodnocení	136
Vhodné reakce	137
7. Vyjednávání pomocí NLP	141
Co znamená NLP?	141
Základní východiska NLP	143
Raport – nejlepší osobní kontakt	148
Miltonovský jazyk	158
Doprovázejte, pak vedte (pacing & leading)	179
Přerámování (reframing)	184
Ven z blokády (stuck state)	188
NLP = manipulace?	190
Obrana proti NLP	192
Doslov	195
Poděkování	197
Literatura	199