

Obsah

1. Mluvený a psaný, hovorový a spisovný jazyk v komunikaci

1.1 Jak mluví lidé a zvířata	7
1.2 Logografický a piktografický jazyk	8
1.3 Hieroglyfy a slabikové písmo	11
1.4 Alfabetické písmo	11
1.5 Semaforová, prstová, Morseova abeceda a Braillovo písmo	13
1.6 Mluvený a psaný, hovorový a spisovný jazyk	14
1.7 Řešení vokální hádanky z části 1.4	15

2. Řeč těla – příroda nebo kultura?

2.1 Řeč těla jako prostředek komunikace	17
2.2 Zděděná a naučená gestikulace	20
2.3 Kulturní rozdíly mezi jednotlivými naučenými gestikulacemi	22
2.4 Rituální a ceremoniální jednání	24
2.5 Subkulturní rozdíly v řeči těla	25
2.6 Typická žena, typický muž?	26
2.7 Ženy chápou řeč těla rychleji než muži	28
2.8 Nevědomě vyjadřovaná a vědomě „režírovaná“ řeč těla	29
2.9 Signály tělesných pachů	31
2.10 Přijímání a vysílání tělesných signálů	33

3. Proniknete do klientova „revíru“ – a co dál?

3.1 Jak co nejlépe pozdravíte klienta?	35
3.2 Všichni žijí v tvorové mají kolem sebe soustředné kruhy	36
3.3 Další informace o intimní zóně	38
3.4 Jak reaguje klient, když se objevíte?	39
3.5 Kam se posadíte?	42
3.6 Vlastní zahájení rozhovoru	45

4. Tělesné signály vysílané přes psací stůl	
4.1 Tři obličejové zóny	49
4.2 Řeč paží a rukou	51
4.3 Žádný zjevný odpor, ale... ..	55
4.4 Signály rozpačitosti a nelibosti	57
4.5 Několik typicky ženských signálů	59
4.6 Souhra ruky, horního rtu, nosu a líce	61
4.7 Dávejte si pozor na úhel NP	63
4.8 „Otevřené“ držení těla a vizuální kontakt	66
4.9 Signály značící ukončení rozhovoru	67

5. Rozhovor vedený v rohové sedačce nebo vstoje

5.1 Pohodlné usazení během rozhovoru	69
5.2 Výhody rozhovoru vedeného vstoje	70
5.3 Další podrobnosti této prezentační techniky	72
5.4 Rozhovor vedený střídavě vsedě a vstoje	74
5.5 Tělesné signály stojícího klienta	75

6. Jak „režírujete“ vlastní tělesné signály?

6.1 Synchronnost, symetrie, kongruence	79
6.2 Inkongruentní signály během prodejního rozhovoru	81
6.3 Zdůrazňující tělesné signály	83
6.4 Jak zdůrazníte gestikulací svá slova?	85
6.5 Opět varujeme před přeháněním	90

7. Řeč těla při skupinové prodejní prezentaci

7.1 Postavení během skupinové prodejní prezentace	91
7.2 Co s rukama při skupinové prezentaci?	94
7.3 Jak se pohybovat před skupinou a v jejím středu?	100
7.4 Sedící člověk a židle	102
7.5 Jeden gag na závěr... ..	105

8. Od hlavy k patě – přehled nejdůležitějších

tělesných signálů v prodejním rozhovoru	107
--	------------