

# Obsah



<i>Předmluva</i>		9
<b>ČÁST PRVNÍ</b>	<b>Začněte základní analýzou úspěchu</b>	13
	Definujte svůj úspěch	14
	Převedte „stavební kameny úspěchu“ na konkrétní úkoly a cíle	19
<b>ČÁST DRUHÁ</b>	<b>Jádrem vaší osobní strategie úspěchu se musí stát „vztahová inteligence“</b>	23
	Odpověď na všechny otázky zní: Základem profesního života jsou vztahy!	24
	Proměňte své klienty a partnery v přátele a spojení	29
	Se vztahovou inteligencí dosáhnete všeho!	34
	Vztahová inteligence je stále důležitější	38
<b>ČÁST TŘETÍ</b>	<b>Osvojte si hlavní zásady vztahové inteligence</b>	41
	Začněte ihned!	42
	Postupujte co nejdůsledněji	45
	Nenechte se odradit!	48
	Věnujte stálou pozornost dobrým partnerům	54
	Přátele a spojení získávejte systematicky	56

<b>ČÁST ČTVRTÁ</b>	<b>Zacházejte s partnerem jako s „mimořádnou osobností“:</b>	
	<b>Dejte mu najevo, že si ho vážíte</b>	57
	Nejcennější je vážit si druhých	58
	Respektujte partnerovu individualitu	64
	Věnujte pozornost představě, jakou o sobě má váš partner	69
	Projevujte zájem	74
	Naznačte partnerovi své sympatie	81
	Jednejte nadšeně!	84
	Dávejte partnerovi trvale a vhodně najevo, že si ho vážíte	88
	Vyvarujte se zlehčujících poznámek	91
	Jednáte-li s několika partnery najednou, všem naznačte, že si jich vážíte	94
<b>ČÁST PÁTÁ</b>	<b>Podporujte a motivujte partnera:</b>	
	<b>Chvalte ho</b>	99
	Touha po pochvalě je bezmezná	100
	Když chválíte druhé, posilujete a motivujete i sebe	104
	Snažte se víc chválit druhé	106
	Buďte rozhodnější	110
	Systematicky shromažďujte nápady týkající se chvály	112
	Využívejte běžné události	115
	Oceňujte mimořádné výkony	118
	Buďte věrohodní	122
	Neznehodnocujte chválu	126
	Při pochvalě pečlivě volte slova	129
	Předávejte dál pozitivní informace	131
<b>ČÁST ŠESTÁ</b>	<b>Neničte vztahy vlastní nedbalostí:</b>	
	<b>Nesnižujte partnerovu důstojnost</b>	135
	Respektujte důstojnost svých profesních a soukromých partnerů	136

	Vyvarujte se nadřazenosti v jakékoli podobě	141
	Nezacházejte s klienty nebo s partnery jako s tupci	146
	Nesnažte se prosadit za každou cenu	150
	Netvařte se, jako by vám spadl úspěch sám od sebe do klína	155
	Nic partnerovi nevyčítejte a nevyvolávejte v něm špatné svědomí	158
<b>ČÁST SEDMÁ</b>	<b>Snažte se, aby si partner odnesl ze schůzky nesmazatelný dojem: Komunikujte a spolupracujte na úrovni a stylově</b>	163
	Ve vztahu k druhým zachovávejte „úroveň a styl“	164
	Nejprve analyzujte sami sebe	166
	Postupujte podle osobních norem	169
	Buďte důsledně vlídní	171
	Nebuďte nepříjemní	174
	Chovejte se šarmantně a mile	176
	Často se usmívejte	181
	Volte zdvořilé formulace	183
	Staňte se vzorem zdvořilosti	185
	Vdechněte zdvořilosti život	189
	Vyvarujte se netaktnosti	193
	Zachovejte si chladnou hlavu i v obtížných situacích	199
	Chovejte se slušně i v uvolněné atmosféře	202
	Použijte kouzelné slůvko!	204
	Jednejte velkoryse	207
<b>ČÁST OSMÁ</b>	<b>Podporujte partnerův pozitivní postoj vůči sobě: Naučte se správně poděkovat</b>	213
	Poděkování zlepšuje vztahy	214
	Poděkování pro vás musí být samozřejmé	220
	Děkujte systematicky	223

Poděkujte okamžitě a přiměřeně!	226
Na závěr jednání vždycky poděkujte	231
<i>Stručný doslov</i>	233

*Stručná poznámka:* V této knize se pojmy „klient“, „zákazník“, popř. „partner“, používají v mužském rodě. Jediným důvodem je, že by čtenáře příliš zatěžovalo, kdybych v celé řadě doporučení a příkladů musel stále používat také tyto výrazy v ženském rodě, jako např. „Myslete na své zákaznice a zákazníky a na své partnerky a partnery“. Proto se tyto výrazy vztahují významově jak na ženy, tak na muže.