Obsah

Poděkování 1

Úvod 3

Kapitola 1

Vlas v polévce 5

Začněte s VOZ – Vydržte to, Opusťte to, nebo to Změňte 7
Externí využití metody VOZ 8
Lháři, lháři, za patami ti hoří 10
PÁTREJTE PO ROZPORUPLNOSTECH 10
POKLÁDEJTE NEČEKANÉ OTÁZKY 10
MĚNÍ SVOJE CHOVÁNÍ? 11
HLEDEJTE POKRYTECKÉ CHOVÁNÍ 11
DEJTE NA SVÉ INSTINKTY 11
SLEDUJTE MIKRONÁZNAKY 12
PÁTREJTE PO ROZPORECH A PROTIMLUVECH 12
VŠÍMEJTE SI JEJICH NEKLIDU 12
DEJTE SI POZOR NA PŘÍLIŠ MNOHO DETAILŮ 13
NEPŘEHLÍŽEJTE PRAVDU 13
Jedna rada navíc: Důvěřujte 13

Kapitola druhá

Když nefunguje vzájemná spolupráce 15

Nezkoušejte změnit druhé lidi 15
Přestaňte jednat bezhlavě 16
Nevynášejte unáhlené závěry 16
Zbavte se „ale zlozvyku" 17
Dávejte si pozor na jazyk 18
Pozitivní přístup je důležitý 19

Kapitola třetí

Parní válce 21

Scéna první: Jak je poznáme 21
Jména mi neublíží 21
Po čem se dívat 22
Signál, který vysílají 22

Zúčtování 22
Taktika pro přežití 23
Co říct 24
Čeho se vyvarovat 24
Scéna druhá: Takto by to mělo vypadat 25

Kapitola čtvrtá

Němé ryby 27

Scéna první: Jak je poznáme 27
Jména mi neublíží 27
Po čem se dívat 28
Signál, který vysílají 28
Zúčtování 28
Taktika pro přežití 29
Co říct 30
Čeho se vyvarovat 31
Scéna druhá: Takto by to mělo vypadat 31

Kapitola pátá

Podrazáci 33

Scéna první: Jak je poznáme 33
Jména mi neublíží 33
Po čem se dívat 34
Signál, který vysílají 34
Taktika pro přežití 35
Co říct 36
Čeho se vyvarovat 36
Scéna druhá: Takto by to mělo vypadat 36

Kapitola šestá

Vševědové 37

Scéna první: Jak je poznáme 37
Jména mi neublíží 37
Po čem se dívat 38
Zúčtování 39
Taktika pro přežití 40
Co říct 40
Čeho se vyvarovat 41
Scéna druhá: Takto by to mělo vypadat 42

Kapitola sedmá

Brzdy 43

Scéna první: Jak je poznáme 43
Jména mi neublíží 44
Po čem se dívat 44
Signál, který vysílají 44
Zúčtování 45
Taktika pro přežití 45
Co říct 46
Čeho se vyvarovat 47
Scéna druhá: Takto by to mělo vypadat 48

Kapitola osmá

Remcalové 49

Scéna první: Jak je poznáme 49
Jména mi neublíží 50
Po čem se dívat 50
Signál, který vysílají 51
Zúčtování 51
Co říct 52
Čeho se vyvarovat 52
Scéna druhá: Takto by to mělo vypadat 53

Kapitola devátá

Co dělat, když jsou mezi námi 55

Jak zvládnout strach 57
DĚLEJTE ROZDÍLY MEZI OPATRNOSTÍ A STRACHEM 57
BUĎTE OPTIMISTY 58
ROZVÍJEJTE SVOJI SEBEDŮVĚRU 58
NĚCO UDĚLEJTE 59
PŘIPOMÍNEJTE SI, ŽE STRACH VÁS BRZDÍ 59
Zkroťte svůj strach! 59
Zaměřeno na řešení 60
Plánovací tabulka 63
JAK BY MĚLA TAKOVÁ PLÁNOVACÍ TABULKA VYPADAT 67
Plánovací tabulka 68
Královna dramatu 71

Kapitola desátá

Jak to navléknout? **73**

Pravidla SZP komunikace 73
SLOVA 73
ZÁMĚR 74
POSTOJ 75
Výsledky komunikace: Doporučující tabulka 76
Jak na Černou ovci, která je vaším šéfem? 78
PROTIPRÁVNÍ A NEMORÁLNÍ CHOVÁNÍ 78
IRITUJÍCÍ CHOVÁNÍ 79
CO TO BUDE STÁT? 80

Kapitola jedenáctá

Naslouchejte! **81**

Uši a mozky 82
Výsledková tabule 84
Tři, dva, jedna ... START 87
TŘETÍ ÚROVEŇ: Jedním uchem tam a druhým ven 88
DRUHÁ ÚROVEŇ – Letem světem 89
PRVNÍ ÚROVEŇ – Na stejné vlně 90
Tři posluchači 91
Taktiky pro přežití 92
Je to výzva 95

Kapitola dvanáctá

Kontrolujte nekontrolovatelné **97**

Mějte pod kontrolou vaši práci 97
Na to, co ve skutečnosti děláte, berete příliš mnoho 99
Nevíte, pro jakou práci máte předpoklady a talent (nebo naopak nedostatek talentu) 100
Nemáte představu, jak se prodat 101
Mějte pod kontrolou svoje okolí 102
Mějte pod kontrolou sami sebe 103
Načechrané „měkké dovednosti" (soft skills) 104
Jádro problému 104
Mějte pod kontrolou úplně všechno 105
VÍCE VZDĚLÁNÍ = LEPŠÍ VÝSLEDKY 106

Kapitola třináctá

Černé ovce v zákaznických službách 107

Jak vyhrát nad problematickým klientem 108
NECHTE JE SE VYBÍT 108
NEMÁTE PRÁVO SE ROZČÍLIT JEN PROTO, ŽE JEDNÁTE S ROZČÍLENÝM ZÁKAZNÍKEM 109
PODÍVEJTE SE NA PROBLÉM JEJICH OČIMA 110
AKTIVNÍ ŘEŠENÍ PROBLÉMU 111
SHODNĚTE SE NA ŘEŠENÍ 112
PEČUJTE O SVÉ ZÁKAZNÍKY 112
Poslechněte svůj indikátor problematického chování 113
Testování směrem dovnitř i směrem ven 113
Všichni problematičtí zákazníci touží po 114

Kapitola čtrnáctá

Duševní vydírání 115

Zaměřeno na Bena 115
JEDOVATÁ POLÉVKA 117
„Ano metr" 118
Jak říci „ne" bez pocitu viny(nebo vyhazovu ze zaměstnání) 119
Bránící se lidé také drancují 120
Diskuse 121
Poradenství a koučování 122
Prosaďte se 124

Kapitola patnáctá

Je to nakažlivé 125

Provedení průzkumu: Jste otrávení? 126
Uzdravení 128
ENERGIE: PŮSOBÍ JAKO PROTIJED 128
ELÁN: SÍLA, ZÁPAL, NADŠENÍ 129
SEBEVĚDOMÍ: JAK SE DÍVÁTE NA SVÉ SCHOPNOSTI 130
HUMOR: NEJLEPŠÍ MEDICÍNA 131
Deprese 132

Kapitola šestnáctá

Vyvedeni z míry 135

Dostali jste se do pasti? 135
Test dovedností 138
Ženy se starají; muži nesou zodpovědnost 141
Jedovaté e-maily 143

Kapitola sedmnáctá

Pohled do soukromí..... 147

Jen jeden den!.....147
Jací rodiče, takové děti 149
Zasmějte se sami sobě 151
Nenechte se zlomit smrtí svých blízkých.....151
Přijměte osobní zodpovědnost za výchovu svých dětí 152
Šikana po Internetu (Cyberbullying) 153
Vaše osobní zodpovědnost.....154

Kapitola osmnáctá

Bojujte a nevzdávejte to..... 155

Kontrolní seznam vůdce.....155
Kontrolní seznam zaměstnance.....156
Kontrolní seznam člověka, který se rozhodl bojovat a zvítězit 156
Přísaha 158

O autorce..... 159

Reference na knihu Černé ovce 161