

## OBSAH

<b>Úvodní kapitoly</b> .....	11
1. Co je vlastně ta psychologie zač? .....	13
2. Slyšel už někdo o dotekových povoláních? .....	16
3. Stálý zákazník, aneb význam psychologicky zvládnutých přístupů ke klientovi .....	19
<b>I. část</b> .....	23
4. Připomenutí běžně užívaných termínů a pojmů, které budeme ve své práci často používat .....	25
a) Motivace .....	25
b) Potřeby .....	27
c) Vůle (volní jednání) .....	28
d) Sociální učení .....	31
e) Něco málo o vrstvách osobnosti .....	34
f) Ještě pár drobností a tak vůbec .....	37
<b>II. část</b> .....	39
5. Shrnutí nejznámějších typologií člověka .....	41
a) Hippokratés (V. stol. př. n. l.) ve znění Galéna (II. stol. př. n. l.) .....	42
b) Ivan Petrovič Pavlov .....	45
c) Hans J. Eysenck .....	47
6. Typologie osobnosti podle psychologie prodeje, aneb co je vlastně ten zákazník zač? .....	49
a) Jakkak budeme na klienta pohlížet a co nechce náš klient vůbec slyšet .....	50

b) „Sociabil“ .....	53
c) Byrokrat .....	57
d) Diktátor .....	60
e) Lídr, čili výkonný typ .....	64
<b>III. část</b> .....	69
7. Sklony osobnosti .....	71
a) Odlišnost sklonů od charakterových vlastností osobnosti .....	71
b) Význam znalostí o sklonech v zacházení s klie- tem .....	73
c) První sklon – člověk potřebuje přítomnost druhých lidí .....	75
d) Člověk má přirozený sklon napodobovat druhé jedince .....	79
e) Sklon pomáhat druhým .....	83
f) Sklony další, aneb naši předkové .....	88
<b>IV. část</b> .....	89
8. Konformita – prokletí, či požehnání .....	91
a) Konformita ve skupině .....	92
b) Vůdce skupiny a jeho vliv na skupinu .....	95
c) K povaze vůdčích rolí mužů a žen .....	98
9. Podnikání a míra konformního jednání .....	100
10. Vliv trvale nonkonformních postojů na profil osobnosti a rodinné zázemí (takřka kohokoliv) .....	102
<b>V. část</b> .....	105
11. Řeč těla jako forma komunikace – nonverbální komunikace .....	107
a) Mimika (výraz obličeje) .....	108
b) Proxemika (sdělení přiblížením se, či odstoupením) .....	109
c) Haptika, čili komunikace dotekem .....	111

---

d) Posturologie, čili řeč našich postojů (fyzických) .....	113
e) Gestika, čili bez rukou se nedomluvíme .....	115
f) „Řeč očí“ .....	117
g) Paralingvistika (svrchní tóny řeči) .....	120
 Několik slov na závěr, aneb každý máte v torbě maršálskou hůl .....	 123
 Malý inspiromat chytrých zdrojů .....	 125