

# 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 živí 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

<b>4. Tělesné signály vysílané přes psací stůl</b>	
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
<b>5. Rozhovor vedený v rohové sedačce nebo vstoje</b>	
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
<b>6. Jak „režírujete“ vlastní tělesné signály?</b>	
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
<b>7. Řeč těla při skupinové prodejní prezentaci</b>	
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
<b>8. Od hlavy k patě – přehled nejdůležitějších tělesných signálů v prodejním rozhovoru</b>	<b>107</b>