

OBSAH

O autorkách	VII
ÚVODEM	1
KOMUNIKAČNÍ DESATERO	2
KAPITOLA PRVNÍ VE SVÉ KOMUNIKAČNÍ SCHOPNOSTI VĚŘITI BUDEŠ ...	4
Hra VYSVĚDČENÍ	4
Přednosti, slabiny, příležitosti a hrozby	6
Hra na pravdu	7
Rozhovor „Jste dobrý herec?“	8
KAPITOLA DRUHÁ NEVEZMEŠ JMÉNA NIKOHO NADARMO	11
Za jména zájmena	13
KAPITOLA TŘETÍ POMNI, ABYS DEN SVÁTEČNÍ SVĚTIL	16
KAPITOLA ČTVRTÁ CTI PRAVIDLA KOMUNIKACE	19
Komunikační šipky	19
Začínající advokát na FB	22
Berlička jménem telefon	24
Hra ZPRAVODAJSKÁ POŠTA	27
KAPITOLA PÁTÁ UMĚJ SE PTÁT A ZNEJ SÍLU ARGUMENTŮ	29
Otevřené a uzavřené otázky	30
Na odpověď VŽDY PŘIPRAVEN	32
Síla PROČ	32
Hra PRO a PROTI	34
KAPITOLA ŠESTÁ POSLOUCHEJ VÍCE, NEŽ MLUV, POSLOUCHEJ OČIMA	38
Boj o něčí ucho	40

Hra PŘEKLADAČ	42
KAPITOLA SEDMÁ NEBOJ SE ŘÍCI NE A NEVÍM	45
KAPITOLA OSMÁ ZNEJ PODPÁSOVKY A POUŽÍVEJ JE S ROZVAHOU ...	47
Záměrné argumentační fauly	49
Příklady podpásovek	49
Zaútočení na autora	49
Slovíčkaření, chytání za slovo	50
Odklonění, chycení do pasti, odvedení pozornosti	50
Nesprávná asociace	51
Další ukázky podpásovek	51
Jak se podpásovkám bránit?	52
Ukázky a rozbor verbálních soubojů	53
10 neverbálních podpásovek	58
KAPITOLA DEVÁTÁ NENECH SE VYTOČIT, ODHADNI TYPY KLIENTŮ	61
Sedm typů klientů. Jaký je ten váš?	61
1. Typ „máma“	61
2. Typ „sliz“	62
3. Typ „žoldák“	62
4. Typ „prezidentův mluvčí“	62
5. Typ „ňouma od vedle“	63
6. Typ „miliardářova milenka“	63
7. Typ „nemluvná skála“	64
KAPITOLA DESÁTÁ NEDĚLEJ TO, CO NECHCEŠ, ABY JINÍ DĚLALI TOBĚ	67
Bublíny a co na to naše tělo	67
Jak se sblížit	69
Jak vypadá herní plán	70
Co vám vyhovuje?	71
ZÁVĚREM	73
DALŠÍ ZDROJE PRO INSPIRACI	74