

OBSAH

Úvodem	7
Předmluva	9
I. Manažer	11
1. Image a profesionální styl	13
2. Šarm a typ?	17
Manažer a kompetence	19
3. Manažer	19
4. Styl práce manažera. Je ideální šéf chiméra?	23
5. První dny ve firmě? Dívejte se do budoucna	25
6. Co šéfa prozradí? Manipulace a mobbing	27
7. Divide et impera!	29
8. Firemní jednání, porada týmu	34
9. Styl jednání	36
10. Přijímací pohovor	39
11. Pracovní pohovor – umění jednat s lidmi	45
12. Šéfe, umíš to...?	49
13. „Jedu na doraz“... A co pozitivní myšlení?	51
14. Jak zvládat trému a stresové situace?	54
15. Manažerské „já“	56
Řečové taktiky	59
16. Mobil – dobrý sluha, špatný pán	59
17. Máme dvě uši, jedna ústa	63
19. Úskalí mluvy	79
20. Bohatost jazyka a myšlení (synonyma, přísloví, citáty)	82
21. Nikdo v ničem nemůže být zcela dokonalý	89
22. Styl projevu a komunikační partner	91
23. Jak – co – komu – proč (Zastavení, setkání, seznámení)	93

II. Domlouváme se řečí slov a řečí těla 101

1. Co je komunikace a co verbální komunikace	103
2. Komunikační styly a řečová situace	109
3. Komunikační prostředí firmy	112
4. Úspěšnost komunikace (asertivita a pozitivnost myšlení)	114
5. Dá se dobře komunikovat právě se mnou? Znáám lidi a prostředí?	118
6. Zvýšení komunikační kompetence. V jaké situaci?	120
7. Neverbální komunikace (řeč těla)	125
8. Tvář a mimika jako řeč	138
9. Ticho a mlčení jako komunikace	140
10. Hlasové prostředky komunikace	142
11. Cvičení neverbální komunikace	144
Obrazová příloha (čtení řeči těla)	154

III. Společenské otazníky 163

Etiketa 165

1. Bez čeho se gentleman neobejde?	165
2. Pozdravy	167
3. Oslovení, tituly, vizitka	168
4. Lehká společenská konverzace	170
5. Ještě několik témat řečové etikety k zamyšlení...	175

Etiketa situace 177

6. Některé společenské akce	177
7. Stolování	181
8. Druhy návštěv	187
9. Pracovní návštěva	189
10. V provozu	190

Nepsaná pravidla 195

11. Nepsaná pravidla pro zachování etikety (vlastní kompetence)	195
12. Přežiju to?	199
13. Trapné situace (nehody zvané trapasy)	201

Místo doslovu 205

O potřebě stylu kultury podnikatelského prostředí	205
Literatura	208

OBSAH DVD

- 1 Profesionální image a business dress
- 2 Profesionální kompetence a image
- 3 Styl telefonování
- 4 Presentace, stres a tréma
- 5 Styl projevu
- 6 Mlčení a způsob řeči
- 7 Přijímací pohovor
- 8 Dobré vztahy s partnery
- 9 Konflikt a komunikační kompetence
- 10 Pracovní návštěva
- 11 Porada a pokyny manažera
- 12 Trapasy
- 13 Přípitek v salonku