

OBSAH

Předmluva1

Kapitola 1

Proces komunikace3

- Co je to komunikace? 3
- Tři úrovně porozumění 3

Kapitola 2

Jak funguje komunikace9

- Co je to konverzace? 9
- Příčiny špatného průběhu rozhovoru 10
- Zasadit rozhovor do kontextu 11
- Klíčový faktor: kontext 12
- Navazování vztahů 12
- Strukturovaný rozhovor 15
- Klíčové faktory: struktura rozhovoru 16
- Chování 17
- Klíčové faktory: řízení chování 18

Kapitola 3

Sedm způsobů, jak zlepšit konverzaci19

1. Vyjasněte si svůj cíl 19
 - Nazvat cíl 20
2. Strukturujte své úvahy. 20
 - Čtyři typy rozhovoru 22
3. Rozvrhněte si čas 26
4. Najděte společná témata 27
5. Vyhněte se sporům 28
6. Provádějte často shrnutí výsledků 30
7. Používejte vizuální pomůcky 30

Kapitola 4

Umění klást otázky33

- Věnovat pozornost 33
- Rovnocenný vztah 36
- Navozovat pohodu 37

Povzbuzování	38
Kladení hodnotných otázek	38
Dávkovat informace	40
Kapitola 5	
Umění přesvědčit	43
Osobnost, logika a nadšení	43
Hlavní myšlenka	45
Uspořádání myšlenek	48
Jak formulovat myšlenky	50
Jak si zapamatovat myšlenky	51
Účinná prezentace	52
Kapitola 6	
Pohovory: Jak vést formální rozhovor	53
Kdy nejde o pohovor?	53
Příprava na pohovor	54
Struktura pohovoru	55
Druhy pohovorů	56
Kapitola 7	
Prezentace	69
Předstoupit před publikum	70
Příprava na prezentaci	71
Příprava materiálů	72
Kontrola nad publikem	80
Sebekontrola	82
Odpovídání na otázky	82
Kapitola 8	
Písemná komunikace	85
Jak usnadnit čtení	86
Tři zlatá pravidla psaní	86
Psaní krok za krokem	86
Návrh dokumentu	87
Tvorba sdělení	89
Příprava prvního konceptu	96
Úprava konceptu	98
Psaní na web	103
Stručnost	106
Rejstřík	107