

# OBSAH

1.	Navazování kontaktu .....	7
1.1	První kontakty .....	7
2.	Dialog v obchodním styku .....	11
2.1	Tajemství dialogu .....	11
2.2	Působíme rétorikou .....	14
2.3	Zlozvyky v dialogu .....	16
3.	Asertivní komunikace .....	19
3.1	Komunikační styly .....	19
3.2	Asertivní jednání .....	20
3.3	Asertivní práva .....	20
3.4	Nácvik asertivní techniky .....	22
4.	Řeč těla a řeč slov .....	31
4.1	Řeč těla jako základ porozumění .....	31
4.2	Prostorové vzdálenosti .....	32
4.3	Postoj .....	33
4.4	Řeč oblečení .....	36
4.5	Výraz obličeje .....	37
4.6	Podávání rukou, gesta dlaní .....	38
4.7	Ruce kolem obličeje .....	41
4.8	Zkřížené paže a nohy .....	45
4.9	Napodobování a zrcadlení, shoda .....	49
4.10	Jak si sednout ke stolu .....	51
4.11	Řeč slov, hlas, tón, tempo řeči .....	53
5.	Argumentace .....	57
5.1	Argumentace .....	57
5.2	Přesvědčivost argumentů .....	57
5.3	Chyby při argumentaci .....	58
6.	Informace .....	61
6.1	Informace .....	61
7.	Praktické rady .....	63
7.1	Jak být úspěšný v obchodním styku .....	63
7.2	Nejčastější chyby z praxe .....	65