

Obsah

Řekli o knize	9
O autorovi	10
Předmluva	11
Úvod	13
1. Síla přesvědčivosti: Jak empatie a upřímnost dokáží zázraky	15
Aristotelovo umění přesvědčivosti	16
Empatie	17
Upřímnost	18
2. Jak dobře naslouchat	21
Produktivní naslouchání	23
Slyším, co říkáš	24
Myslíme mnohem rychleji, než mluvíme	25
Nepřerušujte nikoho!	26
Nedokončujte věty druhých	26
„Přemlouvání“ druhého člověka	27
Příliš časně nabízení rady	28
Parafrázování	29
3. Prosím pozor	33
Selhání pozornosti	35
Křivka udržení pozornosti	38
Posluchač nesouhlasí	39
Vizuální rušení	40
Jak zvládat neustálé rušení	40
Způsoby, jak získat více pozornosti	42
Změňte rozvržení míst k sezení, pokud je to možné	42
Vyhněte se přerušení	43
Řekněte, o čem budete mluvit	45

4.	Věnujte pozornost řeči těla	47
	Proč je „mimoverbální“ komunikace důležitá?	49
	Paraverbální komunikace	50
	Pracuje pro vás, či proti vám?	50
	Využití empatie k zachycení znaků řeči těla	52
	Směj se, a celý svět... ..	53
	Gesta	53
	Vyhňte se negativním signálům řeči těla	55
	Zkřížené ruce	56
	Pozice vsedě	57
	Další gesta	58
	Prostorové vztahy	58
5.	Kouzlo paměti	61
	„Ach ano, dobře si to pamatuji...“	62
	Smyslová paměť	63
	Krátkodobá paměť	63
	Dlouhodobá paměť	64
	Kódování	65
	Zapamatování si jmen	66
	Zájem potěší	67
	Vytváření asociací	68
	Představování	69
	Pravidlo jedna: Ujistěte se, že jste správně postřehli jméno	71
	Pravidlo dvě: Pokud jste jméno postřehli, ujistěte se, že je máte spojené se správnou tváří	72
	Mnemotechnika	72
	Důležitost jmen	73
	Navštívenky jsou trumfy	73
	Plané sliby? „To nemyslíte vážně!“	74
	Zapamatování si čísel	77
	Zapamatování si telefonních čísel	78
	Důležitost paměti v řízení pozornosti	79
6.	Ať slova pracují pro vás – síla psycholingvistiky	83
	Volte svá slova pečlivě	85
	Měřte dvakrát – řežte jednou	86
	Předpokládání dělá z lidí osly	87
	Otázky, otázky... ..	89
	Pozor na slovíčko „proč“	90
	Nebudte negativní	90
	Buďte přesvědčiví díky otevřené komunikaci	91

Rezolutní prohlášení	92
Přehánění	93
Donucování	94
Není to tak, jak říkáš	95
7. Telefonní telepatie	99
Začalo to telefonátem	100
Kultivujte své chování při telefonování	101
Zvolte správný přístup	102
Obchodní hovory	103
První bod kontaktu	105
Umluvte ho	106
Na druhém konci linky	107
Načasování	110
Když má druhý člověk společnost	110
Představte se po telefonu	113
Domluva o schůzce	114
Méně je někdy více	115
8. Vyjednávání pro společné dobro	119
Psychologie vyjednávání	121
Vyjednávajte o zájmech a potřebách	123
Další techniky vyjednávání	124
Tipy na vyjednávání	126
Prostředí	127
Zasedací pořádek	128
Přehled jednání	128
Ustupování	129
Herní plán	130
Závěrem	131
9. Spektrum osobností	133
Identifikace a jednání s různými „typy“	134
Introverze a extroverze	135
Vnímání a intuice	137
Myšlení a cit	138
Tipy na ovlivnění různých typů	139
Typy, s nimiž se můžete setkat	141
„Jedeme dál – dejte mi minimum informací“	141
Agresivní: „Co je tady pro mě?“	143
Pečlivý a metodický	145
Přátelský: „Dáme si schůzku“	147

Přátelský: „Zkusím tě nachytat“	148
Jak to s vámi vypadá?	150
Mluví horempádem	150
Monotónní a skoupý na slovo	151
Příliš familiární	152
Sebevědomý a asertivní: „Je ve vašem zájmu, abyste se mnou mluvili“	153
10. Síla přesvědčivosti v akci	157
Jednání se sekretářkou / asistentkou	158
Situace 1	158
Situace 2	159
Domluvení schůzky	159
Situace 1	159
Situace 2	160
Setkání (první ze tří)	162
Situace 1	162
Situace 2	163
Druhé setkání	164
Situace 1	164
Situace 2	165
Třetí setkání	167
Situace 1	167
Situace 2	168
Příloha – vyhodnocení testů	172
Odpovědi	172
Kapitola 2	172
Kapitola 3	172
Kapitola 4	173
Kapitola 5	174
Kapitola 6	174
Kapitola 7	175
Kapitola 8	176
Výsledky	176
Doslov	177