

# Obsah

## **1. Mluvený a psaný, hovorový a spisovný jazyk v komunikaci**

1.1 Jak mluví lidé a zvířata .....	7
1.2 Logografický a piktografický jazyk .....	8
1.3 Hieroglyfy a slabikové písmo .....	11
1.4 Alfabetické písmo .....	11
1.5 Semaforová, prstová, Morseova abeceda a Braillovo písmo	13
1.6 Mluvený a psaný, hovorový a spisovný jazyk .....	14
1.7 Řešení vokální hádanky z části 1.4 .....	15

## **2. Řeč těla – příroda nebo kultura?**

2.1 Řeč těla jako prostředek komunikace .....	17
2.2 Zděděná a naučená gestikulace .....	20
2.3 Kulturní rozdíly mezi jednotlivými naučenými gestikulacemi .....	22
2.4 Rituální a ceremoniální jednání .....	24
2.5 Subkulturní rozdíly v řeči těla .....	25
2.6 Typická žena, typický muž? .....	26
2.7 Ženy chápou řeč těla rychleji než muži .....	28
2.8 Nevědomě vyjadřovaná a vědomě „režírovaná“ řeč těla ..	29
2.9 Signály tělesných pachů .....	31
2.10 Přijímání a vysílání tělesných signálů .....	33

## **3. Proniknete do klientova „revíru“ – a co dál?**

3.1 Jak co nejlépe pozdravíte klienta? .....	35
3.2 Všichni živí tvorové mají kolem sebe soustředné kruhy ..	36
3.3 Další informace o intimní zóně .....	38
3.4 Jak reaguje klient, když se objevíte? .....	39
3.5 Kam se posadíte? .....	42
3.6 Vlastní zahájení rozhovoru .....	45

<b>4. Tělesné signály vysílané přes psací stůl</b>	
4.1 Tři obličejové zóny .....	49
4.2 Řeč paží a rukou .....	51
4.3 Žádný zjevný odpor, ale... ..	55
4.4 Signály rozpačitosti a nelibosti .....	57
4.5 Několik typicky ženských signálů .....	59
4.6 Souhra ruky, horního rtu, nosu a líce .....	61
4.7 Dávejte si pozor na úhel NP .....	63
4.8 „Otevřené“ držení těla a vizuální kontakt .....	66
4.9 Signály značící ukončení rozhovoru .....	67
<b>5. Rozhovor vedený v rohové sedačce nebo vstoje</b>	
5.1 Pohodlné usazení během rozhovoru .....	69
5.2 Výhody rozhovoru vedeného vstoje .....	70
5.3 Další podrobnosti této prezentační techniky .....	72
5.4 Rozhovor vedený střídavě vsedě a vstoje .....	74
5.5 Tělesné signály stojícího klienta .....	75
<b>6. Jak „režírujete“ vlastní tělesné signály?</b>	
6.1 Synchronnost, symetrie, kongruence .....	79
6.2 Inkongruentní signály během prodejního rozhovoru .....	81
6.3 Zdůrazňující tělesné signály .....	83
6.4 Jak zdůrazníte gestikulací svá slova? .....	85
6.5 Opět varujeme před přeháněním .....	90
<b>7. Řeč těla při skupinové prodejní prezentaci</b>	
7.1 Postavení během skupinové prodejní prezentace .....	91
7.2 Co s rukama při skupinové prezentaci? .....	94
7.3 Jak se pohybovat před skupinou a v jejím středu? .....	100
7.4 Sedící člověk a židle .....	102
7.5 Jeden gag na závěr... ..	105
<b>8. Od hlavy k patě – přehled nejdůležitějších tělesných signálů v prodejním rozhovoru .....</b>	<b>107</b>