

Obsah

Úvod	9
Jak používat tuto knihu	11

Oddíl A Komunikační dovednosti

1. Rozcvička	15
1.1 Co je to komunikace?	16
1.2 Společenský styk	20
1.3 Společné médium	21
1.4 Přenos	25
1.5 Porozumění	27
2. Některé běžné komunikační problémy	31
2.1 Případ neviditelného muže	32
2.2 Případ nešťastného zákazníka	34
2.3 Případ nervózního řečníka	37
2.4 Případ upovídaného ředitele	39
2.5 Případ společnosti NETMA Ltd.	41
2.6 Případ zaměstnance podávajícího špatný výkon.	43
2.7 Efektivní komunikace – osobní výzva	45
3. Efektivní verbální projev	50
3.1 Princip srozumitelnosti	52
3.2 Princip jasnosti	53
3.3 Princip jednoduchosti	57
3.4 Princip živosti	59
3.5 Princip přirozenosti	62
3.6 Princip stručnosti	63
4. Jak lépe naslouchat	68
4.1 Přínosy dobrého posluchače	69
4.2 Choroba neposlouchání	73
4.3 Naslouchací dovednosti	77

5. Písemné dovednosti	84
5.1 Tajemství stylu	87
5.2 Jak napsat dobrý obchodní dopis	89
5.3 Jak je důležité zvolit vhodný tón	90
5.4 Případová studie	92
5.5 Jak psát efektivní zprávy	94
6. Umění číst	100
6.1 Jaké jsou vaše nároky na čtení?	101
6.2 Rychlé čtení	102
6.3 Selektivní čtení	104
6.4 Rychlé pročítání	105

Oddíl B Komunikace v práci

7. Praktické prezentační dovednosti	113
7.1 Zhodnocení příležitosti, publika a místa	114
7.2 Plánování a sepsání prezentace	118
7.3 Použití vizuálních prostředků	120
7.4 Příprava přednesu	122
7.5 Zkouška s ostatními	123
7.6 Vlastní prezentace	124
8. Úspěšné pohovory	130
8.1 Obecné rady pro vedení pohovorů	131
8.2 Příprava struktury pohovoru	132
8.3 Umění pokládat správné otázky	133
8.4 Zhodnocení výkonu	135
8.5 Konstruktivní kritika	137
8.6 Po vyslechnutí	140
8.7 Stavební kámen efektivity	143
9. Vedení efektivních jednání	145
9.1 Úloha diskuse	145
9.2 Stanovte si jasný účel	147
9.3 Buďte před jednáním připraveni	148

9.4	Řízení diskuse	149
9.5	Chápání skupin	154
10.	Himálajské osmitisícovky komunikace.	160
10.1	Obsah	164
10.2	Směry či toky	166
10.3	Jako vedoucí nesete zodpovědnost	167