

Spis treści

Przedmowa. Komunikacja to proces przebiegający w dwóch kierunkach (11)

Rozdział 1. Skuteczne prezentowanie innym swoich pomysłów (15)

Czy przesłanie rzeczywiście zostało zrozumiane? (16)

Czy przesłanie zostało zaakceptowane? (17)

Zaplanuj swoją wypowiedź (18)

Zapoznaj się z tematem (18)

Uwzględnij to, kim są Twoi słuchacze (19)

Kwestia wyraźnego mówienia (20)

Mowa ciała (20)

Postawa (21)

Kontakt wzrokowy (22)

Wizualizuj przesłanie (22)

Nie ograniczaj się do mówienia - pokaż! (23)

Wyrażaj się w obrazowy sposób podczas rozmów telefonicznych (24)

Przedstawiaj przyszłość w formie obrazów (25)

Bariery utrudniające bezproblemową komunikację (25)

Sprawdź słuszność swoich założeń (26)

Przyjrzyj się swojemu nastawieniu (26)

Zwracaj uwagę na opinie przyjęte z góry (26)

Uprzedzenia i tendencyjność obu stron biorących udział w komunikacji (27)

Zdawaj sobie sprawę z własnego stanu emocjonalnego (28)

Kanały komunikacyjne: zakłócenia pojawiające się między nadawcą a odbiorcą (29)

Korzystaj z informacji zwrotnych (30)

Przydzielanie zadań (31)

Planowanie przydziałów (31)

Przekazywanie informacji dotyczącej przydziału (32)

Tworzenie planu działania (33)

Kontrola (33)

Rola dyplomacji i taktu (34)

Zdobądź zaufanie swoich podwładnych (36)

Podsumowanie (37)

Rozdział 2. Sztuka dobrej konwersacji (39)

Jakie są cechy osoby, która dobrze sobie radzi ze sztuką konwersacji? (40)

Okaz serdeczność (41)

Liczy się nie tylko to, co mówisz, lecz także to, jak mówisz (42)

Rozwijaj umiejętność konwersacji (42)

Okazuj innym szczere zainteresowanie (45)

Zachowuj się taktownie (46)

Poznaj i zapamiętuj imiona oraz nazwiska (48)

Dowiedz się czegoś o drugiej osobie (49)

Style prowadzenia konwersacji (50)

Nasza osobowość a rozmowy telefoniczne (52)

Twoje nastawienie (53)

Taktyka odbierania rozmów telefonicznych (53)

Taktyka stosowana w przypadku dzwonienia do kogoś (54)

Small talk, czyli rozmowa o niczym (55)

Jak stać się lepszym słuchaczem? (56)

Lista kontrolna dotycząca skuteczności podczas konwersacji (56)

Podsumowanie (57)

Rozdział 3. Słuchaj! Słuchaj! Słuchaj! (61)

Jak zostać aktywnym słuchaczem? (62)

Sześć strategii, dzięki którym zostaniesz lepszym słuchaczem (63)

Siedem typów słuchaczy (66)

Obserwuj mowę ciała (68)

Nie istnieje coś takiego jak uniwersalna mowa ciała (69)

Analizuj sposób, w jaki poszczególne osoby używają komunikatów pozawerbalnych (71)

Sprzężenie zwrotne (72)

Jak został odebrany dany komunikat? (73)

Zadawaj pytania (74)

Zwracaj uwagę na sygnały pozawerbalne (74)

Gdy to Ty jesteś odbiorcą (75)

Podsumowanie (75)

Rozdział 4. Przemawianie z pewnością siebie i przekonaniem (77)

Przygotowanie - pierwszy krok do tego, by wygłaszać udane przemowy (78)

Przygotowywanie przemówienia na nieznany temat (79)

Magiczny przepis na dynamiczne przemówienia (81)

Zdarzenie (81)

Działanie (sedno sprawy) (82)

Korzyść (82)

Opisywanie sytuacji z perspektywy słuchaczy (82)

Jak przygotowywać i wygłaszać przemowy (83)

Zwiększ wyrazistość opisywanego zdarzenia (84)

Pięć kroków, by nauczyć się lepszej wymowy (85)

Popraw sposób mówienia (86)

Przewyciężanie zaburzeń mowy (87)

Kluczową kwestią jest intonacja (88)

Wybierz odpowiednie tempo (88)

Kontroluj natężenie głosu (88)

Dwanaście wskazówek pozwalających zaskarbić sobie sympatię słuchaczy (89)

Przedstawianie mówcy i dziękowanie mu (94)

Przygotowywanie się do przedstawienia mówcy (95)

Przedstawianie siebie (95)

Dziękowanie mówcy (96)

Podsumowanie (96)

Rozdział 5. Jak ciekawie wygłaszać prezentacje skierowane do grup (99)

Kim są Twoi słuchacze? (100)

Wiedza (100)

Kompetencje (101)

Doświadczenie (101)

Potrzeby (101)

Pragnienia (101)

Cele (102)

Jaki jest cel? (102)

Przekonanie publiczności (102)

Przekazanie informacji (103)

Zmotywowanie (103)

Zapewnienie rozrywki (103)

Jakie jest przesłanie wystąpienia? (103)

Zadbaj o swoją wiarygodność (104)

Rozpoczynanie prezentacji (104)

Przesłanie (107)

Dzięki dowodom możesz pokonać wątpliwości (107)

Kończenie prezentacji (108)

Czas przeznaczony na zadawanie pytań i udzielanie odpowiedzi (109)

Rozpoczynanie czasu przeznaczonego na zadawanie pytań (110)

Jak zakończyć czas przeznaczony na zadawanie pytań i udzielanie odpowiedzi? (111)

Użycie pomocy wizualnych (111)

Rodzaje pomocy wizualnych (113)

Konspekty (115)

Podsumowanie (116)

Rozdział 6. Jak wyciągnąć maksimum korzyści z dyskusji? (119)

Dwanaście zasad pozwalających z wdziękiem nie zgadzać się z rozmówcą (121)

Rozwiązywanie problemów (127)

Dokładne określenie problemu (127)

Jakie są przyczyny problemu? (128)

Opracuj kilka potencjalnych rozwiązań (129)

Wybierz najlepsze rozwiązanie (129)

Przejdź do działania (130)

Kontrola (131)

Skargi klientów (131)

Radzenie sobie z osobami o negatywnym nastawieniu (134)

Zatrzymaj się! Popatrz! Posłuchaj! (134)

Negatywne osobowości (135)

Dąż do rozwiązań, na których zyskają wszyscy zainteresowani (136)

Podsumowanie (136)

Rozdział 7. Jak sprawić, by zebrania były bardziej konstruktywne? (139)

Wyznacz jasne i zrozumiałe cele (140)

Radzenie sobie z nieporozumieniami (141)

Raporty komisji (142)

Jak zadbać o skuteczne działanie komisji? (143)

Ogranicz liczbę osób biorących udział w spotkaniu (143)

Stwórz harmonogram, a potem się go trzymaj (144)

Nakłoń wszystkich do działania (145)

Nie próbuj zdominować spotkania (145)

Kontroluj osoby, które mają skłonność do gadulstwa (146)

Zakończ w wyrazisty sposób (147)

Zadbaj o stworzenie protokołu (147)

Posiedzenia w organizacjach wolontariackich (147)

Jak w uprzejmy sposób wyrażać sprzeciw? (148)

Lista kontrolna pozwalająca ocenić spotkanie (149)

W jaki sposób możesz wyciągnąć maksimum korzyści ze spotkań, w których uczestniczysz? (151)

Jak postępować, gdy bierzesz udział w spotkaniach zewnętrznych? (153)

Przygotuj się do spotkania (154)

Zawieraj nowe znajomości (154)

Zachowaj otwarty umysł (154)

Wykaż się tolerancją (155)

Rób notatki (155)

Zachowaj jedną kartkę na wyjątkowo interesujące spostrzeżenia (155)

Zadawaj pytania (155)

Zabieraj głos w czasie zebrań (156)

Zaczynaj stosować nową wiedzę (157)

Podsumowanie (157)

Rozdział 8. Przedstaw to na piśmie (159)

Zanim zaczniesz pisać, przemyśl swoje przesłanie (160)

W jaki sposób uporządkować wiadomość? (161)

Zadbaj o to, by sporządzony przez Ciebie dokument był kompletny, zwięzły i jasny (162)

Unikaj żargonu (162)

Używaj krótkich, dobitnych zdań (163)

Przejdź do rzeczy (163)

Mów do czytelnika (164)

Korzystaj z bezpośrednich pytań (164)

Pisz tak, jak mówisz (164)

Używaj zwięzłych, chwytliwych zdań (165)

Nadaj listom ludzki wydźwięk (165)

Zadbaj o to, by e-maile i notatki zapadały w pamięć (166)

Zwracaj uwagę na gramatykę i ortografię (167)

Kończenie listu (168)

Radzenie sobie z korespondencją przychodzącą (169)

Przeczytaj list lub notatkę tylko raz, po czym od razu przejdź do działania (170)

Nie odpowiadaj na notatkę kolejną notatką (170)

Przełącz komuś pełnomocnictwo do odpowiadania na korespondencję (171)

Wyrzuć to, co zbędne (171)

Gwałtowny wzrost popularności poczty elektronicznej (172)

Zadbaj o to, by e-maile były ciekawe, pełne wyrazu i absorbujące (173)

Niechciane wiadomości przesyłane pocztą elektroniczną (174)

"Kto czyta moje e-maile?" (175)

Poczta elektroniczna a rozmowy telefoniczne lub bezpośrednie (176)

Podsumowanie sugestii dotyczących korzystania z poczty elektronicznej (176)

Jak tworzyć lepsze raporty? (178)

Zbierz wszystkie informacje (179)

Pisanie raportu (180)

Forma raportu (181)

Składanie raportu przełożonym (182)

Podsumowanie (183)

Dodatek A. O Dale'u Carnegiem (185)

O Dale Carnegie & Associates, Inc. (187)

O redaktorze (188)

Dodatek B. Zasady Dale'a Carnegiego (189)

Stań się przyjaźniejszą osobą (189)

Podstawowe zasady pozwalające poradzić sobie ze zmartwieniami (191)

Podstawowe techniki analizowania zmartwień (191)

Porzuć zwyczaj martwienia się, zanim troski Cię wykończą (191)

Wykształć postawę, która zapewni Ci spokój i szczęście (192)