

Obsah

Proč mají carnegieovské rady stále svou platnost	5
---	----------

ČÁST 1

Podstata angažovanosti

Kapitola 1: Zakopejte své bumerangy	21
Kapitola 2: Stavte na tom, co je v lidech dobrého	32
Kapitola 3: Pracujte s klíčovými přáními lidí	43

ČÁST 2

Šest způsobů, jak zanechat trvale dobrý dojem

Kapitola 1: Zajímejte se o to, co zajímá druhé	55
Kapitola 2: Usmívejte se	65
Kapitola 3: Získejte si lidi prostřednictvím jmen	74
Kapitola 4: Víc naslouchejte	84
Kapitola 5: Mluvte o tom, co je důležité pro druhé	92
Kapitola 6: Ať jsou lidé po setkání s vámi lepší	100

ČÁST 3

Jak si získat a udržet důvěru druhých

Kapitola 1: Vyhněte se sporům	111
Kapitola 2: Nikdy nikomu neříkejte, že se mýlí	117
Kapitola 3: Připusťte svou chybu rychle a empaticky	126

Kapitola 4: Začínajte přátelsky	134
Kapitola 5: Stavte na spřízněnosti	141
Kapitola 6: Zřekněte se svých zásluh	147
Kapitola 7: Projevujte empatii	153
Kapitola 8: Odvolávejte se na ušlechtilé motivy druhých	158
Kapitola 9: Nebojte se jít s kůží na trh	165
Kapitola 10: Probudte v lidech touhu vyniknout	171

ČÁST 4

Jak provádět změny bez odporu nebo zášti

Kapitola 1: Začínajte pozitivně	179
Kapitola 2: Uznejte svou vlastní chybu	186
Kapitola 3: Na chyby upozorňujte nepřímě	190
Kapitola 4: Místo přímých příkazů raději pokládejte otázky	195
Kapitola 5: Snažte se zmenšit význam a dopad chyb, kterých se lidé dopouštějí	200
Kapitola 6: Zveličujte pokroky lidí	208
Kapitola 7: Dejte druhým okamžitě najevo, že o nich máte to nejlepší mínění, aby se podle toho chovali	216
Kapitola 8: Najděte si styčné body	220

Poznámky	229
----------	-----