

Obsah

Úvod	5
MAMAŽERSKÁ KOMUNIKACE	6
1. Komunikační proces	7
1.1. Komunikace v přirozeném jazyce	9
1.2. Firemní komunikace	18
2. Verbální komunikace	21
3. Neverbální komunikace	29
3.1. Kinezika	31
3.2. Gestika	31
3.3. Mimika	32
3.4. Vizika	33
3.5. Posturologie	34
3.6. Haptika	35
3.7. Proxemika	36
3.8. Drivika	37
3.9. Chronemika	38
3.10. Neurovegetativní reakce	38
3.11. Rekvizitové prostředky a celkový image osobnosti	38
3.12. Prostředí	39
3.13. Sdělování činy	39
3.14. Komunikace barvami	39
3.15. Dary	40
3.16. Zrcadlení	40
4. Rétorika	42
4.1. Dělení projevů	44
4.2. Příprava projevu	46
4.3. Zahájení projevu	47
4.4. Průběh projevu	48
4.5. Závěr projevu	51
4.6. Tréma	52
5. Rozhovor jako nástroj komunikace	57
5.1. Technika SPIN	64
5.2. Metoda 4x ANO	65
6. Konflikty v komunikaci a jejich zvládání	67
7. Prezentace a prezentační dovednosti	83
7.1. Přípravná fáze prezentace	85
7.2. Průběh prezentace	92
7.3. Závěr prezentace	95
7.4. Vyhodnocení prezentací	96
8. Telefonování	98
8.1. Průběh telefonního hovoru	99
8.2. Záznamník	103
8.3. Mobilní telefony	103
8.4. SMS zprávy	104
9. Písemná komunikace	108

10. Komunikace s masmédií	112
11. Interkulturální komunikace	119
MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI	124
12. Navštívenky, pozvánky	125
12.1. Navštívenky.....	125
12.2. Pozvánky	129
13. Darování, specifika darování v zahraničí	134
13.1. Přijímání dárků	136
13.2. Dárky předávané zástupcům cizích firem, zahraničním zákazníkům a delegacím	137
13.3. Květiny	138
14. Řízení času	140
14.1. Plánování a tvorba cílů	141
14.2. Krátkodobé plánování	143
14.3. Paretovo pravidlo	151
14.4. Eisenhowerův princip.....	151
14.5. Metoda ABC	153
14.6. Únava	154
14.7. Časové ztráty (zloději času)	154
14.8. Pořádek v dokumentech a osobních věcech	157
14.9. Stres.....	158
14.10. Čas oddechu	159
14.11. Střednědobé plánování	160
14.12. Dlouhodobé plánování	161
15. Řízení porad.....	165
15.1. DAGTHR	166
15.2. Přípravná fáze.....	166
15.3. Realizační fáze	168
15.4. Podmínky prostředí	175
15.5. Vyhodnocovací fáze po poradě	175
16. Delegování	178
17. Tiskové a jiné konference	184
18. Týmová práce	190
19. Strategie a taktiky vyjednávání	204
19.1. Před vyjednáváním	204
19.2. Při vyjednávání (realizace).....	208
19.3. Fáze po vyjednávání.....	213
20. Leadership.....	216
21. Koučování	220
21.1. Proces koučování.....	221
21.2. GROW.....	223
21.3. Nástroje koučování.....	225
21.4. Skupinové koučování	228
Závěrečné slovo	232
Seznam použitých zdrojů	233
Seznam tabulek, obrázků a boxů.....	240
Rejstřík	245