
Obsah

O autorech	9
Řekli o knize	10
Úvod	11
Neverbální projevy úspěchu	11
Jak jsem se o neverbálních projevech dozvěděl	12
Skutečný rozsah neverbálních projevů	13
Přeměna průměrného ve výjimečné	14
ČÁST I. Základy neverbální inteligence	15
1 Možnosti ovlivňování na dosah ruky	16
Hodnocení tenkých vrstev – okamžitá rozhodnutí s vážnými následky	18
Neverbální projevy: všem na očích, a přesto je nevidíme	19
Čím více je v sázce, tím více na neverbálních projevech záleží	27
2 Paradigma pohody a nepohody: základ neverbální inteligence	29
Jak jsem přišel na paradigma pohody a nepohody pro neverbální projevy	30
Už od počátku	32
Význam paradigmatu pohody a nepohody v podnikání	33
Paradigma pohody a nepohody a vaše role	34
„Povaha“ pohody a nepohody: limbický systém	34
Naše limbická podstata	35
„Mateřská péče“ je důležitá	37
„Já vidím tebe, ty vidíš mě“	38
Kulturní podmiňování	39
3 Jak tělo promlouvá	41
Neverbální projevy: základní terminologie	41
Neverbální projevy těla	46

ČÁST II. Aplikovaná neverbální inteligence	79
4 Moc vašeho chování	80
Jak se prezentujete	81
Stav mysli	82
Osobní postoj je neverbální projev	83
Úsměv	85
Moc držení těla	86
Moc vašich pohybů	87
Moc vašeho hlasu	90
Moc vašich zvyků	92
Vaše mravy jsou mocné neverbální projevy	94
Společnost, s níž se stýkáte: neverbální projev, o němž jste dosud asi neuvažovali	95
5 Moc vašeho vzhledu	97
Bonus za krásu	97
Bonus za krásu není neměnný úděl	98
Oblečení hovoří za vše	100
Šikmá plocha neformálního oděvu	104
Jak se porotcům jeví naše projevy u soudu	107
Šperky	110
Obuv	110
Tetování	111
Péče o vzhled a make-up	112
Doplňky a příslušenství – letmý pohled	113
Kontrola sebeuvědomění	113
6 Vnější dojem: řízení toho, jak je vaše organizace vnímána	116
Bonus za pohodu	118
Bonus za pohodu stojí méně, než si myslíte	119
Jak je vnímán váš podnik?	120
Čistá okna, čerstvé nátěry, rozsvícená světla	122
Když překročíme práh	125
Ukažte, že to s podnikáním myslíte vážně	130
Vnější dojem a výkonnost zaměstnanců	132
Uvítání nově příchozích	135

Chraňte detaily	138
Virtuální vnější dojem	138
7 Situační neverbální projevy: nejlepší postupy pro nejlepší výsledky	141
Zdravení a představování	142
Jednání podle záměru	148
Navázali jsme spojení: neverbální projevy při telefonování	158
Zásady účinné prezentace	159
Umocněte sílu svého sdělení	161
Správné neverbální chování při přijímacím pohovoru	163
8 Emocionální neverbální projevy	166
Emoce jsou součástí pracovního života	167
Emoce vždycky převáží nad logikou	168
Soucitný přístup k upřímným emocím	169
Nejdříve rozpoznajte emoce	170
Nechte neverbální chování hovořit za vás	170
Zabývejte se emocemi, ale nepoddávejte se jim	174
Rozčilený zákazník	175
Nástroje pro zabránění emocionálním zkratům	177
Příprava katastrofického plánu zvládnutí emocí	178
Humor a zábava jsou neverbální projevy	179
9 Jak je to s podvody?	182
Prověřování pomocí neverbální inteligence	183
Kdo lže? Zjišťování podvodu	184
Praktické uplatnění paradigmatu pohody a nepohody	186
Slovo na závěr	192
Poděkování	194
Literatura	196