
Obsah

<i>Předmluva</i>	9
Část I	
STRATEGIE VZTAHOVÉ INTELIGENCE	11
Sedm prvků úspěchu	13
Proměňte své klienty a partnery v „přátele a spojence“	22
Vedení, prodej, tvorba sítí (networking): Klíč k úspěchu se jmenuje „vztahová inteligence“	25
Tři velké trendy: Proč je vztahová inteligence stále důležitější	26
Nečekejte a začněte: Co byste měli udělat hned	30
Část II	
ŘÍZENÍ ÚCTY	37
Nejvíce ceněná hodnota je ocenění	39
Získat můžete jen toho, koho dobře znáte	45
Važte si partnerovy individuality a respektujte ji	47
Umožněte partnerovi se prezentovat	50
Využijte možnosti „individualizace“	53
Dejte partnerovi najevo, že je vám sympatický	55
Výkon vyžaduje nadšení	58
Formule úspěchu naslouchání: Čtrnáct zákonů prospěšných rozhovorů	61
Co ostatní zanedbávají: Jak můžete projevit úctu každému i ve skupinách	71
Část III	
ŘÍZENÍ UZNÁNÍ	77
Touha po uznání je bezmezná	79
Kdo seje uznání, sklízí úspěchy	81
Nedostatek uznání je skutečně závažný	84
Využívejte toho, co přinese den	90

Pět zásad umění projevít uznání	93
Relativizace ničí každé uznání	97
Pozitivní zdůraznění: Tři druhy uznání, které obzvláště potěší každého	101
Část IV	
ŘÍZENÍ ZACHOVÁNÍ DŮSTOJNOSTI	105
Proč „Arogance & Co.“ končí v autu	107
Čtyři velké pasti nadřazenosti a jak je obejít	111
O roli prosebníka se nikdo neprosí	113
Zdroj nebezpečí „ponižování“	117
Bumerangové výčitky	120
Nepomlouvejte třetí osoby	122
Hanět druhé je drahá legrace	125
Ti, kdo mají vždycky pravdu a vědí všechno lépe, jsou osamělí	127
Jak sklidíte potlesk a nevzbudíte zášť	131
Část V	
ŘÍZENÍ ZDVOŘILOSTI (COURTESY-MANAGEMENT)	135
Styl stabilizuje vztahy	137
Přívětivost vás nic nestojí a přinese vám všechno	141
Nebuďte nepřívětiví	146
Osm zásad přívětivosti	151
Kdo se usmívá, má více ze života	157
Co musíte udělat, má-li váš úsměv uspět	160
Najděte si vždy čas na zdvořilost	162
Sedm zásad zdvořilosti	166
Zabiják kariéry „večírková nálada“	172
Kouzelné slůvko, které každý zná, ale nepoužívá	173
Takt udržuje rytmus vztahů	175
Část VI	
ŘÍZENÍ KONFLIKTŮ	181
Nejnebezpečnější negativní partneři a vzorce jejich chování	183
„Program potírání obtížných partnerů“: Jak se zbavit zlodějů energie a nálady	192

Osm pravidel úspěšné vyjednávací kompetence	199
Naučte se říkat ne	206
Kritika jako šance: Na čem záleží, když jste „vysílač“	211
Kritika jako šance: Na čem záleží, jste-li <i>kritizováni</i>	217
Část VII	
ŘÍZENÍ NÁLADY	223
Rozhodují emoce	225
Snažte se, aby partner považoval kontakt s vámi za „pozitivní událost dne“	226
Prokazujte vztahovou inteligenci také vůči sobě	235
Sedm základních kamenů vašeho programu na uchování dobré nálady	239
Aktivujte svůj humor	244
Lepší postřeh pro to, co je pozitivní: Jak využijete faktory svého osobního štěstí	246
<i>Doslov</i>	253