

OBSAH

PŘEDMLUVA

1. DOKONALÁ SLUŽBA ZÁKAZNÍKŮM.....	5
2. EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE – NEVERBÁLNÍ	8
3. EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE – VERBÁLNÍ	12
4. KONFLIKTY A JEJICH ŘEŠENÍ.....	21
5. PRAMENY A DOPORUČENÁ LITERATURA.....	27