

Obsah

ÚVODNÍ SLOVO.....	5
CLAUDIE A TELEFONICKÁ KOMUNIKACE	8
TELEFONICKÁ PRAXE A TYPOLOGIE OSOBNOSTI.....	13
PRINCIP 1: CÍL – ČEHO CHCEME DOSÁHNOUT	43
PRINCIP 2: VÍRA – ZÁKLAD NAŠEHO ÚSPĚCHU.....	56
PRINCIP 3: UDĚLAT NĚCO NAVÍC.....	75
PRINCIP 4: POZITIVNÍ MENTÁLNÍ POSTOJ	91
PRINCIP 5: DISCIPLÍNA	108
PRINCIP 6: NÁVYKY A JEJICH BUDOVÁNÍ.....	122
PRINCIP 7: TÝMOVÁ PRÁCE	135
PRINCIP 8: UMĚNÍ PŘIJMOUT „NE“ - JAK POZITIVNĚ ZPRACOVAT ODMÍTNUTÍ	146
NA ZÁVĚR KNIHY.....	164