

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	9
--------------------	---

CZEŚĆ I

SŁOWA, KTÓRE POMAGAJĄ WYGRAĆ

W ŻYCIU ZAWODOWYM	13
-------------------------	----

Rozdział 1. Doskonalenie profesjonalnego stylu porozumiewania się	15
-------------------------------------------------------------------------	----

Rozdział 2. Tworzenie zespołu odnoszącego sukcesy i zarządzanie nim	29
---------------------------------------------------------------------------	----

Rozdział 3. Dyplomatyczne rozwiązywanie konfliktów między pracownikami	41
------------------------------------------------------------------------------	----

Rozdział 4. Postępowanie z trudnymi współpracownikami	55
------------------------------------------------------------	----

Rozdział 5. Sztuka wystąpień publicznych	73
------------------------------------------------	----

Rozdział 6. Co zrobić, żeby szef przyspieszył przebieg twojej kariery	87
-----------------------------------------------------------------------------	----

Rozdział 7. Jak wygrywać w dyskusjach, nie przysparzając sobie wrogów	103
-----------------------------------------------------------------------------	-----

Rozdział 8. Strategie negocjacji, dzięki którym zdobywa się dobrą pracę	117
-------------------------------------------------------------------------------	-----

Rozdział 9. Od słów do skutecznej sprzedaży	131
---------------------------------------------------	-----

Rozdział 10. Tworzenie sieci kontaktów zawodowych	147
---------------------------------------------------------	-----

CZEŚĆ II

SŁOWA, KTÓRE POMAGAJĄ WYGRAĆ,

KIEDY JEST SIĘ KLIENTEM LUB PETENTEM	163
--------------------------------------------	-----

Rozdział 11. Sztuka składania reklamacji	165
------------------------------------------------	-----

Rozdział 12. Rozmowy z pracownikami służby zdrowia	185
----------------------------------------------------------	-----

Rozdział 13. Rozmowy z prawnikami, policjantami i sędziami do spraw wykroczeń drogowych	199
-----------------------------------------------------------------------------------------------	-----

CZEŚĆ III	
SŁOWA, KTÓRE POMAGAJĄ WYGRAĆ	
W SYTUACJACH TOWARZYSKICH.....	211
Rozdział 14. Tajniki prowadzenia rozmów gwarantujących	
sukcesy towarzyskie	213
Rozdział 15. Nawiązywanie lepszych relacji z sąsiadami	225
Rozdział 16. Zawieranie i utrzymywanie przyjaźni na całe życie. .	239
Rozdział 17. Sztuka przetrwania na pierwszej randce.....	255
Rozdział 18. Budowanie trwałego związku.	269
Rozdział 19. Słowa, które pomagają w małżeństwie.....	281
Rozdział 20. Rozmowy z dziećmi, rodzicami i krewnymi.	297
Wnioski	315
Indeks	317