

Spis treści

Przedmowa	9
Część I. Esencja MAGIC	13
Wstęp	15
Rozdział 1. Co naprawdę oznacza MAGIC?	21
Rozdział 2. Jakie korzyści przynosi MAGIC?	29
Część II. MAGIC – wybór należy do ciebie	37
Rozdział 3. Uwolnić MAGICzne nastawienie	39
Rozdział 4. Stworzyć klimat MAGICznej relacji	47
Część III. Budowanie MAGICznej relacji	55
Rozdział 5. Pierwsze kroki	57
Rozdział 6. Okazywanie empatii	71
Rozdział 7. Budowanie zaufania	81
Rozdział 8. MAGICzne słowa i zwroty	95
Rozdział 9. TRAGICzne słowa i zwroty	103

Część IV. MAGIC jako świadectwo kompetencji	115
Rozdział 10. Poczta głosowa	117
Rozdział 11. Słuchanie	125
Rozdział 12. Dotrzeć do sedna sprawy	135
Rozdział 13. Naprzód	145
Rozdział 14. Cel – utrzymać relację	155
Rozdział 15. Jak oceniać swoje rozmowy	161
Rozdział 16. Skargi, reklamacje i kłopotliwe sytuacje	175
 Część V. Świat MAGIC	191
Rozdział 17. Kultura wyjątkowej obsługi	193
Rozdział 18. Trener MAGIC	203
Rozdział 19. MAGIC twarzą w twarz	223
Rozdział 20. Relacja jest dźwignią handlu	233
Rozdział 21. MAGIC w negocjacjach i windykacji należności	245
 Część VI. MAGIC w codziennym życiu	261
Rozdział 22. Prawdziwe historie i lekcje życia	263
Rozdział 23. Końcowe przemyślenia	277
 Podziękowania	281
 O autorach	285
 O Communico Ltd.	287