

Spis treści

Podziękowania	7
Przedmowa	9
1. Znaczenie aktywnego słuchania	13
2. Podświadomy proces kodowania	28
3. Systemy reprezentacji	51
4. Wszystko jest w oczach	57
5. Jak zadawać pytania	70
6. Jak rozpocząć rozmowę	89
7. Komunikacja niewerbalna — mowa ciała	104
8. Pytania otwarte i zamknięte	141
9. Język	148
10. Cechy i korzyści	170
11. Jak radzić sobie ze sprzeciwem	183
12. Dochodząc do tak	195
Epilog	203
Jak najlepiej korzystać z tej książki	205
Rozwiązania testów	207
Plan działania	208