

# SPIS TREŚCI

WSTĘP .....	7
<b>ROZMOWY, KTÓRE ZAPADŁY W PAMIĘĆ .....</b>	<b>11</b>
HISTORIA 1 PRZESADZAM, NIE JEST AŻ TAK ŹLE .....	13
HISTORIA 2 WCALE NIE CHCĘ UMRZEĆ .....	19
HISTORIA 3 ZACZĄŁ OPOWIADAĆ I TO BYŁ BARDZO DOBRY ZNAK .....	27
<b>CZĘŚĆ I KULISY TELEFONU ZAUFANIA.....</b>	<b>33</b>
ROZDZIAŁ 1 CZYM TELEFON ZAUFANIA JEST, A CZYM NIE JEST? .....	35
ROZDZIAŁ 2 CZY TO SIĘ NAGRYWA?.....	45
ROZDZIAŁ 3 KTO ODBIERZE TELEFON?.....	55
ROZDZIAŁ 4 KAŻDA ROZMOWA JEST NIEWIADOMĄ .....	67
ROZDZIAŁ 5 CZY JEST MÓJ ULUBIONY KONSULTANT?.....	81
ROZDZIAŁ 6 CO DZIEJE SIĘ POZA CALL CENTER? .....	95

<b>CZĘŚĆ II</b>	<b>LEKCJE Z TELEFONU ZAUFANIA .....</b>	<b>107</b>
ROZDZIAŁ 7	ROZMOWA JEST JAK UCZTA.....	109
ROZDZIAŁ 8	KIEDY TELEFON ZAUFANIA TO ZA MAŁO?.....	127
ROZDZIAŁ 9	JAK OMINĄĆ RAFY W ROZMOWIE .....	139
ROZDZIAŁ 10	NIE MA MAGICZNYCH ZAKŁĘĆ.....	151
ROZDZIAŁ 11	CZUJĘ SIĘ ŹŁE, CZYLI JAK? .....	163
<b>CZĘŚĆ III</b>	<b>NIESPODZIANKI W ROZMOWACH .....</b>	<b>181</b>
ROZDZIAŁ 12	NIE PRZYGOTUJESZ SIĘ NA WSZYSTKO .....	183
ROZDZIAŁ 13	„WSZYSTKO BĘDZIE DOBRZE” BYWA PUŁAPKĄ.....	195
ROZDZIAŁ 14	KŁOPOTLIWE PYTANIA .....	223
ZAKOŃCZENIE .....		237
PODZIĘKOWANIA .....		241