

# SPIS TREŚCI

|                    |   |
|--------------------|---|
| Wprowadzenie ..... | 9 |
|--------------------|---|

## CZEŚĆ I

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| SŁOWA, KTÓRE POMAGAJĄ WYGRAĆ<br>W ŻYCIU ZAWODOWYM ..... | 13 |
|---------------------------------------------------------|----|

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Rozdział 1. Doskonalenie profesjonalnego stylu<br>porozumiewania się ..... | 15 |
|----------------------------------------------------------------------------|----|

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Rozdział 2. Tworzenie zespołu odnoszącego sukcesy<br>i zarządzanie nim ..... | 29 |
|------------------------------------------------------------------------------|----|

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Rozdział 3. Dyplomatyczne rozwiązywanie konfliktów między<br>pracownikami ..... | 41 |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|

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

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

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Rozdział 6. Co zrobić, żeby szef przyspieszył przebieg twojej<br>kariery ..... | 87 |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|

|                                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Rozdział 7. Jak wygrywać w dyskusjach, nie przysparzając<br>sobie wrogów ..... | 103 |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Rozdział 8. Strategie negocjacji, dzięki którym zdobywa się<br>dobrą pracę ..... | 117 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|

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

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

## CZEŚĆ II

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| SŁOWA, KTÓRE POMAGAJĄ WYGRAĆ,<br>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<br>do spraw wykroczeń drogowych ..... | 199 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

|                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| CZEŚĆ III                                                                           |     |
| SŁOWA, KTÓRE POMAGAJĄ WYGRAĆ<br>W SYTUACJACH TOWARZYSKICH .....                     | 211 |
| Rozdział 14. Tajniki prowadzenia rozmów gwarantujących<br>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 |