

Spis treści

Przedmowa

I Rozpocznij od podstawowej analizy sukcesu 15

Ustal, czym jest twój sukces 17

Przełóżmy „elementy sukcesu” na konkretne zadania i cele 23

II Uczyń z „inteligencji stosunków międzyludzkich” centralny punkt twojej indywidualnej strategii sukcesu

Odpowiedź na wszystkie pytania brzmi: podstawą życia
zawodowego są stosunki międzyludzkie! 29

Przemień klientów i partnerów w przyjaciół i sprzymierzeńców 35

Dzięki inteligencji stosunków międzyludzkich
zdobędziesz wszystko! 40

Inteligencja stosunków międzyludzkich zyskuje coraz
większe znaczenie 45

III Weź sobie do serca podstawowe zasady realizacji

Zacznij natychmiast! 51

Postępuj możliwie jak najbardziej konsekwentnie 54

Nie pozwól się powstrzymać! 58

Miej zawsze przed oczyma „dobrych” partnerów 66

Nadaj zdobywaniu przyjaciół i sprzymierzeńców
absolutny priorytet 68

IV Traktuj partnera jako „wyjątkową osobowość”: okazuj mu szacunek

Najbardziej cenioną wartością jest szacunek 71

Szacunek jest podstawą inteligencji
stosunków międzyludzkich 77

Uszanuj indywidualność partnera	79
Zwróć uwagę, co twój partner myśli o sobie samym	84
Okaz partnerowi, że jest dla ciebie ważną osobą	87
Okaz zainteresowanie	90
Okazuj partnerowi sympatię	99
Działaj z entuzjazmem!	102
Zadbaj o to, aby stopień okazywanego szacunku był zawsze jednakowo wysoki	107
Wystrzegaj się dyskredytujących uwag	111
W grupie nie pomijaj żadnego z partnerów	114

V Wspieraj siłę i motywację partnera: okazuj mu uznanie

Pragnienie uznania nie ma granic	121
Okazując uznanie zyskujesz sympatię partnera	124
Okazując uznanie sam sobie przysparzasz siłę i motywacji	126
Zlikwiduj deficyt uznania	129
Bądź bardziej zdecydowany	133
Zorganizuj gromadzenie pomysłów	136
Wykorzystuj potoczne wydarzenia	139
Uhonoruj wielkie osiągnięcia	142
Wielkie osiągnięcia często trudno ująć w słowach	143
Potwierdź swoją wiarygodność	147
Unikaj relatywizowania	152
Dobieraj słowa jak dobierasz kwiaty	155
Przekazuj pozytywne informacje dalej	157
Wyrażaj uznanie nie tylko w cztery oczy	159

VI Unikaj pochopnego niszczenia kontaktów: szanuj godność partnera

Szanuj poczucie godności partnerów prywatnych i zawodowych	163
Unikaj wszelkich przejawów wyniosłości	168
Nie traktuj klienta lub partnera jak ostatniego cymbała . . .	174
Strzeż się żądz imponowania	178
Nie zachowuj się, jakby sukces spadł ci z nieba	184
Oszczędź partnerowi wymówek i wyrzutów sumienia . . .	187
Bądź wierny sobie samemu	192

VII Postaraj się, aby spotkanie z partnerem było dlań niezapomnianym przeżyciem: okaż styl i klasę w komunikacji i współpracy

Dbaj o styl i klasę we wzajemnych kontaktach	197
Rozpocznij od autoanalizy	200
Postępuj na właściwym ci poziomie	204
Zawsze pamiętaj o życzliwości	207
Pozbądź się niegrzeczności	210
Zachowuj się ujmująco i miło	213
Częściej się uśmiechaj	219
Wybieraj obowiązujące sformułowania	222
Stań się wzorem uprzejmości	224
Połącz w jedno życzliwość i uprzejmość	228
Napełnij uprzejmość życiem	230
Strzeż się braku taktu	235
Nawet w trudnej sytuacji zachowaj przytomność umysłu .	242

Nawet kiedy ci bardzo wesoło pamiętaj	
o dobrych manierach	246
Używaj czarodziejskiego słowa!	248
Bądź wspaniałomyślny	252

VIII Wzmocnij pozytywne nastawienie partnera do siebie: dziękuj fachowo

Dziękując polepszasz stosunki	261
Przeanalizuj przeszkody w wyrażaniu podziękowania	265
Uczyń z podziękowania rzecz oczywistą	268
Zorganizuj się	272
Dziękuj natychmiast!	276
Zwracaj uwagę na jakość podziękowania	279
Na zakończenie nie zapomnij podziękować	283
Krótkie podsumowanie	285