

## Содержание

Предисловие.....	5
<b>Часть I. Слова, которые приносят успех в деловых ситуациях .....</b>	<b>9</b>
Глава 1. Шлифование стиля профессионального общения ...	11
Глава 2. Формирование эффективной рабочей команды и управление ею .....	26
Глава 3. Дипломатичное улаживание служебных конфликтов .....	39
Глава 4. Как наладить отношения с трудными коллегами.....	54
Глава 5. Обучение искусству публичных выступлений .....	74
Глава 6. Как убедить начальника ускорить ваше продвижение по службе .....	89
Глава 7. Как побеждать в спорах, не наживая врагов.....	109
Глава 8. Стратегия ведения переговоров с работодателем....	124
Глава 9. Язык до удачной продажи доведет .....	138
Глава 10. Организация сети для установления деловых контактов .....	156
<b>Часть II. Выигрышная позиция покупателя.....</b>	<b>173</b>
Глава 11. Умение выразить недовольство, добиваясь лучшего обслуживания, — подлинное искусство.....	175
Глава 12. Общение с докторами, медсестрами и другими специалистами системы здравоохранения.....	197
Глава 13. Как общаться с юристами, полицейскими и судьями по делам о нарушениях правил движения .....	212

<b>Часть III. Как стать победителем в бытовой ситуации .....</b>	<b>227</b>
Глава 14. Навыки ведения легкой беседы для достижения успеха в обществе.....	229
Глава 15. Как установить хорошие отношения с соседями....	243
Глава 16. Как завести друзей и сохранить дружбу на всю жизнь .....	257
Глава 17. Как во время первого свидания добиться расположения.....	274
Глава 18. Беседа как трамплин к длительным отношениям...	291
Глава 19. Как способствовать прочному браку.....	305
Глава 20. Как разговаривать с детьми, родителями и родственниками .....	324
Заключение .....	343
Об авторе .....	344