

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
1. Cele stojące przed pracownikami obsługującymi klientów	7
2. Percepcja społeczna, czyli jak spostrzegamy i jesteśmy spostrzegani przez innych	12
2.1. Pierwsze wrażenie	13
3. Komunikacja niewerbalna (język ciała) i komunikacja werbalna	16
3.1. Komunikacja niewerbalna – język ciała	17
3.2. Komunikacja werbalna	26
4. Prawidłowe prowadzenie rozmów telefonicznych	32
5. Asertywność	34
6. Konflikt interpersonalny i sposoby jego rozwiązywania	40
7. Podstawowe zasady negocjowania	54
8. Stres – podstawowe informacje i sposoby radzenia sobie z nim	60
9. Załączniki – testy, tabele	67
9.1. Hierarcha potrzeb Masłowa	67
9.2. Proces komunikacji interpersonalnej	68
9.3. Test na umiejętność prowadzenia rozmów telefonicznych	69
9.4. Podstawowe wiadomości o asertywności	72
9.5. Test „Czy jesteś asertywny?”	75
9.6. Test „Moje relacje z innymi ludźmi”	76
9.7. Style negocjacji	88
Literatura	89