

[Spis treści]

Przedmowa	9
O tym, jak przegadałem swoją drogę do świata designu	10
UX to wciąż młoda dziedzina	11
O czym jest ta książka?	12
Kto powinien przeczytać tę książkę?	13
Struktura książki	14
Dlaczego napisałem tę książkę?	15
Podziękowania	16
Rozdział 1. Zdolny projektant umie rozmawiać	17
Ważne zebranie	18
Dobry design to kwestia gustu, ale nie do końca	19
Gdzie kucharek sześć	19
Każdy jest projektantem!	20
Interfejs to Twoje dzieło	21
Praca zespołowa — nie tak znowu dobra	21
Tvoja praca polega na komunikacji	22
Elokwencja to sukces	24
Bądź sprawnym projektantem	25

Rozdział 2.	Interesariusz też człowiek	35
	Zrozum ich punkt widzenia	36
	Wskazywanie wpływowych jednostek	44
	Wartości interesariuszy	46
	Historyjki interesariuszy	49
	Nawiązuj korzystne relacje	52
Rozdział 3.	Spotkanie jako projekt	57
	Określ kontekst	58
	Optymalizuj z myślą o zapamiętywaniu	62
	Pozbądź się zakłóceń	65
	Przewiduj reakcje	68
	Zbuduj sieć wsparcia	73
	Próba generalna	75
Rozdział 4.	Wysłuchać znaczy zrozumieć	81
	Czynności pasywne	82
	Czynności aktywne	89
Rozdział 5.	Właściwy stan umysłu	101
	Zrozum swoją rolę	102
	Okiełznaj swoje ego	105
	Bądź na „tak”	106
	Rozwiń pozytywną personę	111
	Zmień słownictwo	114
	Przejście	115
Rozdział 6.	Sformułuj odpowiedź	119
	Strategia udzielania odpowiedzi	120
	Taktyka to działanie	126
Rozdział 7.	Określ przekaz	135
	Biznes	136
	Projekt	138
	Badania	140
	Ograniczenia	146

Rozdział 8.	Zabezpieczenie poparcia	151
	Zdobycie poparcia	152
	Zsumujmy wszystko	153
Rozdział 9.	Dalsze działania	163
	Spotkanie po zebraniu	164
	Przekaż sprawozdanie	164
	Odfiltruj ważne informacje	166
	Poszukaj sprzymierzeńców	169
	Zrób cokolwiek — choćby nie to, co trzeba	169
Rozdział 10.	Radzenie sobie ze zmianami	173
	Chodzi o to, żeby coś zmienić — prawda?	173
	Co tu się rzeczywiście dzieje?	176
	Nie ma tego złego... ..	179
	„Bank Zaufania”	181
	Kiedy się mylisz	182
	Zarządzanie oczekiwaniami	185
	To już prawie koniec	188
Rozdział 11.	Jak decydenci mogą pomagać projektantom?	189
	Ślepiec i król	190
	Dziesięć wskazówek współpracy z projektantami	197
	Przygotuj listę kontrolną projektu	198
	Miejsce przy stole konferencyjnym	200
	O autorze	203