

SPIS TREŚCI

Podziękowania	9
Wstęp	11

ZASADY

Rozdział 1. Skoncentruj się na wartościach i oczekiwaniach, nie na stanowiskach	33
Rozdział 2. Zarządzanie percepcją	57
Rozdział 3. Komunikacja	81
Rozdział 4. Tworzenie możliwości	117
Rozdział 5. Stosowanie obiektywnych standardów	141

PRAKTYKA

Rozdział 6. Planowanie i przygotowanie	161
Rozdział 7. Zamknięcie i realizacja	183