
Spis treści

Podziękowania	9
Rozdział 1. Korzystanie z gier i ćwiczeń podczas spotkań i szkoleń.....	11
Znajdź kogoś do pary	17
Ale się zdziwisz!	19
Dlaczego zebrania nie przynoszą rezultatów?	21
Co zrobić, aby spotkanie było udane?	23
Minispotkanie	25
Rozdział 2. W biznesie chodzi o ludzi!.....	27
Cztery razy cztery	31
Sześć stopni separacji	33
Co by było, gdyby...?	35
Moja wizytówka (część 1)	37
Rozdział 3. Zestaw narzędzi interpersonalnych	39
Czym jest nazwa? (część 1)	45
Czym jest nazwa? (część 2)	49
Moja wizytówka (część 2)	53
Rozdział 4. Umiejętności komunikacyjne	55
Służbowe e-maile	63
Szybkie randki: czy masz chwilę?	69
Cześć, nazywam się... ..	71
Pewnego razu... ..	73
SMS-y na skróty	75

Rozdział 5. Motywowanie innych.....	79
Czarna skrzynka motywacji (część 1)	87
Wzajemne motywowanie się.....	89
Rozdział 6. Zmiana pokoleń	91
Czarna skrzynka motywacji (część 2)	97
Rozdział 7. Obsługa „klienta”.....	99
Chwile prawdy	103
Coś, co lubisz i co cię określa	105
Obsługa klienta: nie używać słowa „nie”	107
Rozdział 8. Etykieta biznesu	109
Pytania i odpowiedzi: szukajcie a znajdziecie	119
Gra stołowa	123
Etykieta biznesu	129
Rozdział 9. Etykieta w miejscu publicznym	133
Etykieta w miejscu publicznym: wystarczy sekunda	139
Odbierz telefon	143
Rozdział 10. Umiejętności przywódcze	145
Przywództwo to... ..	149
Słowa związane z przywództwem	151
Pojutrze	155
Rozdział 11. Zarządzanie zmianą	157
Psychologia zmiany.....	163
Kiedy byłem mały.....	165
To były piękne czasy	167
Rozdział 12. Umiejętności prezentacji.....	169
Pięć minut do przerwy.....	175
Co prawda nie umiem... ..	177
Kiedy obchodzisz urodziny?	179
Drużyna gwiazd	181

Rozdział 13. Budowanie zespołu	183
Cechy skutecznego zespołu	189
Rozdział 14. Kreatywne rozwiązywanie problemów	191
A, B, C... ..	199
Rozdział 15. Praca z trudnymi ludźmi.....	201
Przyjmij tę pracę	209
Jak się porozumiewać – także z trudnymi osobami.....	211
O autorach	213