

Spis treści

	<i>Podziękowania</i>	7
	<i>Wprowadzenie</i>	9
	<i>Nota do czytelników</i>	11
Rozdział 1:	Psychologiczna strategia zdobycia niezachwianej lojalności: nigdy więcej utraconych pracowników, klientów lub pacjentów	13
Rozdział 2:	Kontrola wizerunku: szybko osłabiaj działanie negatywnego rozgłosu	23
Rozdział 3:	Kontrola wizerunku osobistego: zamknij usta plotkarzom	31
Rozdział 4:	Podnieś morale, popraw wydajność, motywację i zadowolenie pracowników. I to nie wydając ani grosza!	39
Rozdział 5:	Niezawodna strategia powstrzymania pracowników przed kradzieżą	51
Rozdział 6:	Ściągaj należności, bez względu na to, jak bardzo są nieściągalne	61
Rozdział 7:	Uczyń z sabotażysty swojego najlepszego sprzymierzeńca	73
Rozdział 8:	Odzyskaj utraconego klienta, bez względu na powód jego odejścia	81

Rozdział 9:	Kierowanie trudnymi ludźmi: psychologia konfliktu	91
Rozdział 10:	Jak szybko poradzić sobie z reklamacją i obrócić ją na swoją korzyść	99
Rozdział 11:	Jak bezboleśnie krytykować przewrażliwionych pracowników	105
Rozdział 12:	Wytrwałość w dążeniu do celu: mit samodyscypliny i tajemnica bezgranicznego natchnienia	113
Rozdział 13:	Pięć zasad psychologicznych pozwalających osiągnąć każdy cel	119
Rozdział 14:	Jak wyczuć blef z kilometra: doskonały sposób zwalczania blefów	127
Rozdział 15:	Sprawdź w trakcie półminutowej rozmowy bez oskarżycielskiego tonu, czy Twoi pracownicy piją w pracy alkohol lub zażywają narkotyki	137
Rozdział 16:	Uchroń siebie i innych przed przemocą słowną w miejscu pracy	145
Rozdział 17:	Przeciągnij ich na swoją stronę: od ławy przysięgłych po salę obrad zarządu — czyli jak jeden głos może zmienić brzmienie chóru	157
Rozdział 18:	Opanuj sztukę charyzmy oraz kompletną metodę psychologiczną, która natychmiast pozwoli Ci zyskać sympatię otoczenia	167
Rozdział 19:	Zdumiewająca metoda radzenia sobie z ludźmi emocjonalnie nie zrównoważonymi	179
Rozdział 20:	Jak natychmiast rozwiązać konflikt na tle osobowościowym	185

Rozdział 21:	Jak bezproblemowo przeprowadzić trudne zmiany bez strachu, frustracji i gniewu po stronie pracowników	191
	<i>Zakończenie</i>	203
	<i>Bibliografia</i>	205
	<i>O autorze</i>	211