

## Spis treści

<b>Podziękowania .....</b>	<b>vii</b>
<b>Część pierwsza: Co musisz wiedzieć .....</b>	<b>1</b>
Dlaczego warto rozmawiać z trudnymi osobami? .....	1
Siedem najważniejszych imperatywów w komunikacji z trudnymi osobami .....	2
<b>Część druga: Perfekcyjne frazy pomocne w dialogu z trudnymi współpracownikami .....</b>	<b>7</b>
Współpracownicy niezyczliwi .....	9
Współpracownicy, którzy przetrzymują informacje .....	11
Złośliwcy i plotkarze .....	14
Osoby kłótlive .....	18
Współpracownicy hałaśliwi i nieprzyjemni .....	24
Współpracownicy o negatywnym nastawieniu .....	28
Gdy tym sceptycznym, kłótliwym lub trudnym pracownikiem jesteś Ty .....	33
<b>Część trzecia: Perfekcyjne frazy pomocne w dialogu z trudnymi przełożonymi .....</b>	<b>35</b>
Szefowie tyrani .....	38
Szefowie roztargnieni i zapominalscy .....	43
Szefowie niedostępni, słabi lub trzymający się na uboczu .....	47
Jak prosić o awans lub podwyżkę .....	52
Mikromenedżerowie .....	56
Jak poprawiać błędy szefa .....	60
Jak uzyskać rekomendację od niechętnego szefa .....	63
Jak powiedzieć „żegnaj” problematycznemu szefowi – bez palenia za sobą mostów .....	66
<b>Część czwarta: Perfekcyjne frazy pomocne w dialogu z trudnymi podwładnymi .....</b>	<b>69</b>
Marudy .....	71
Jak radzić sobie z nieodpowiednim zachowaniem, ubiorem lub higieną osobistą .....	75
Pracownicy, którzy rozsiewają plotki .....	81
Pracownicy leniwi bądź apatyczni .....	84
Pracownicy biernie agresywni .....	91
Pracownicy rozgniewani .....	98

Rutyniarze.....	107
Jak rozwiązywać spory między podwładnymi.....	113
Jak zmotywować pracowników niechętnych zmianom .....	120
<b>Część piąta: Perfekcyjne frazy pomocne w dialogu z trudnymi klientami.....</b>	<b>129</b>
Klienci zdenerwowani .....	131
Klienci niecierpliwi .....	138
Jak pomóc klientom przystosować się do zmian .....	142
Jak rozwiązywać problemy z rachunkami klientów .....	147
Jak sobie radzić z wymagającymi klientami.....	154
<b>Część szósta: Perfekcyjne frazy pomocne w dialogu z trudnymi dostawcami i pracownikami innych działów.....</b>	<b>159</b>
Jak kontrolować współpracownika z innego działu podczas spotkania z klientami.....	161
Trudni podwykonawcy .....	166
Trudni dostawcy i zaopatrzeniowcy .....	171
Jak negocjować finanse z trudnymi dostawcami i podwykonawcami .....	177
Uczestnicy zakłócający prezentację.....	181
<b>Epilog: Perfekcyjne frazy, gdy trudnym pracownikiem jesteś Ty sam.....</b>	<b>191</b>
Czy problemem jesteś Ty? Badanie sprawy od środka.....	193
Perfekcyjne frazy pomocne w uzyskaniu opinii, a nie druzgoczącej krytyki .....	195
<b>O autorce.....</b>	<b>198</b>