



## CUPRINS

<b>CUVÂNT ÎNAINTE</b>	<b>2</b>
<b>TEORIE</b>	
1. Introducere în comunicare	3
2. Ascultarea activă	16
3. Artă de a întreba	24
4. Urmărirea reacției	29
5. Comunicarea verbală. Aplicații. Eticheta la telefon	36
6. Rezolvarea conflictelor	42
7. Comunicarea nonverbală. Puterea imaginii. Limbajul corpului.	52
8. Comunicarea în grup	63
9. Comunicarea în scris	69
10. Bunele maniere la locul de muncă	84
<b>APLICAȚII</b>	
1. Introducere în comunicare	89
2. Autoevaluarea stilului comportamental	97
3. Nota internă	119
4. Corespondența electronică	125
5. Curriculum vitae	132
6. Comunicarea cu ajutorul rapoartelor	145
7. Bunele maniere în organizație	154
<b>BIBLIOGRAFIE</b>	<b>163</b>