

Come trattare gli altri e farseli amici

Parte Prima: tecniche fondamentali per trattare con la gente

1. Non criticare, non condannare, non recriminare.
2. Fai apprezzamenti onesti e sinceri ogni volta che ne hai occasione.
3. Non cercare di convincere gli altri, fai in modo che i vostri obiettivi siano gli stessi.

Parte Seconda: sei modi per essere apprezzato dagli altri

1. Interessati sinceramente delle altre persone.
2. Sorridi.
3. Ricorda che per una persona il suo nome è il suono più importante e dolce.
4. Diventa un buon ascoltatore ed incoraggia gli altri a parlare di sé stessi.
5. Non parlare continuamente di te o delle tue passioni. Parla di quello che interessa agli altri.
6. Riconosci l'importanza delle altre persone.

Parte Terza: come convincere qualcuno a condividere le tue opinioni

1. Il modo migliore per avere la meglio in una discussione consiste nell'evitarla.
2. Mostra rispetto per le opinioni altrui. Non dire mai "hai torto".
3. Se sei dalla parte del torto, ammettilo subito e senza giri di parole.
4. Non cercare lo scontro.
5. Fai in modo che il tuo interlocutore abbia una predisposizione positiva nei tuoi confronti.
6. Lascia che il tuo interlocutore parli quanto desidera.
7. Riconosci sempre il merito di un'idea alla persona che l'ha avuta.
8. Cerca onestamente di vedere le cose dal punto di vista di chi hai di fronte.
9. Sii comprensivo nei confronti delle idee e dei desideri degli altri.
10. Non utilizzare mai un colpo basso per convincere qualcuno.
11. Rendi le tue idee appassionanti.
12. Lancia una sfida.

Parte Quarta: essere un leader

1. Inizia sempre con l'apprezzamento sincero.
2. Non fare mai "processi" sugli errori di una persona davanti a tutti.
3. Parla dei tuoi errori prima di sottolineare quelli degli altri.
4. Fai domande invece di impartire ordini.
5. Dai sempre la possibilità all'altra persona di salvare la faccia.
6. Apprezza ogni più piccolo progresso.
7. Difendi la tua reputazione.
8. Incoraggia gli altri e mostra quanto facile sia correggere i propri errori.
9. Fai appassionare le altre persone a ciò a cui stanno lavorando.