

Indice

L'autore	IX
Introduzione	1
Capitolo 1 Incontri straordinari	7
1.1 Le prime esperienze	10
1.2 Osserva e impara!	13
1.3 Un po' di saggezza popolare	22
Capitolo 2 L'immagine prima di tutto	27
2.1 L'attenzione dipende dai sensi	28
2.2 Quando l'abito fa il monaco	34
Capitolo 3 Due facce della stessa medaglia	41
3.1 Immagine, identità e coerenza	43
3.2 Tra romanzi e parabole	44
3.3 Conosci te stesso!	47
3.4 La reputazione: tra vita reale e realtà virtuale	54
3.5 Bontà o bellezza?	57
Capitolo 4 Le tre anime	61
4.1 Amore: l'intelligenza sensoriale	61
4.2 Passione: l'intelligenza emotiva	63
4.3 Controllo: l'intelligenza razionale	65
4.4 Tutta colpa di Paride	67
4.5 Sviluppa il talento che è in te	70
4.6 Creatività: consigli per l'uso	72
4.7 Il "pensiero laterale" per lo sviluppo della creatività	77

Capitolo 5	Guidare le emozioni	83
	5.1 Dai bisogni alle emozioni	84
	5.2 Conoscere le emozioni.....	87
	5.3 Dagli stati d'animo al controllo delle emozioni	95
Capitolo 6	L'arte di comunicare	107
	6.1 I cinque assiomi	109
	6.2 I tre principi	111
	6.3 I cinque talenti	112
Capitolo 7	Una macchina perfetta	127
	7.1 Questione di pelo	129
	7.2 La tela delle emozioni	132
Capitolo 8	Gli strumenti della comunicazione	141
	8.1 Comunicazione e metacomunicazione ...	142
Capitolo 9	La forza delle parole: il linguaggio verbale.....	145
	9.1 I codici.....	146
	9.2 Domande e risposte	150
	9.3 I racconti.....	154
	9.4 Le metafore	157
Capitolo 10	Oltre le parole: il linguaggio paraverbale ...	161
	10.1 La voce	163
Capitolo 11	Comunicare con il corpo: il linguaggio non verbale	169
	11.1 L'immagine (conformazione fisica, look)...	170
	11.2 La prossemica (gestione degli spazi).....	176
	11.3 L'aptica (contatto)	179
	11.4 La cinesica (postura, mimica, gestualità)...	181
Capitolo 12	Ascolta che Dio ti ascolta: l'ascolto attivo ...	191
	12.1 I quattro tipi di ascolto	194
	12.2 Le cinque fasi dell'ascolto	195

12.3	Le dieci regole dell'ascolto	196
12.4	Di che senso sei?	199
12.5	A ognuno il suo "programma"	203
12.6	Ri-conoscere i clienti	209
Capitolo 13	Darwin e l'adattamento: la comunicazione empatica	215
13.1	Empatia e neuroni specchio	220
13.2	I tre principi dell'empatia	222
Capitolo 14	Siamo tutti seduttori: la comunicazione seduttiva	225
14.1	Carisma e seduzione.	228
14.2	Le dieci regole della seduzione	228
Capitolo 15	L'incantatore di serpenti: la comunicazione efficace.	253
15.1	Tra empatia e seduzione	254
15.2	La comunicazione efficace.	257
15.3	Le tre fasi della comunicazione efficace	260
Capitolo 16	Le regole del gioco	269
16.1	La regola del 4x20	269
16.2	Il modello PAD.	271
16.3	La regola delle 4A.	272
16.4	L'effetto farfalla.	273
16.5	L'effetto "wow"	276
16.6	I quattro punti di osservazione.	278
16.7	The mentalist	283
Conclusioni	299
Bibliografia.	303
Ringraziamenti	309