

PHẦN I

NGỆ THUẬT NÓI CHUYỆN: IM LẶNG

1. Lắng nghe nhiều hơn phát ngôn
2. Cách giới thiệu
3. Khi được giới thiệu và khi không được giới thiệu
4. Bắt đầu cuộc nói chuyện một cách vui vẻ (Sự khởi đầu câu chuyện một cách vui vẻ)
5. Đừng chỉ trích lỗi lầm của người khác
6. Hãy tạo cơ hội cho người khác nói nhiều về bản thân họ
7. Các phép lịch sự khi nói chuyện
8. Cách thể hiện ý kiến đối lập
9. Cấm kỵ “trống đánh xuôi, kèn thổi ngược”
0. “Sự thật” chưa chắc đã “mất lòng”
1. Đối phó với sự khắt khe và chỉ trích
2. Phân tích khả năng nói chuyện của bản thân

GIỚI THIỆU CÁC NHÂN VẬT CHÍNH