

PHẦN III

NGHỆ THUẬT NÓI CHUYỆN: LẮNG NGHE

1. Nghệ thuật giao tiếp qua điện thoại
2. Hãy thử nghe giọng nói của mình
3. Hãy là một người nói chuyện xuất sắc
4. Lắng nghe quan trọng hơn phát ngôn
5. Tìm cách làm đối phương mở lời
6. Khen ngợi một cách chân thành
7. Luôn nhớ câu cửa miệng “Xin lỗi”
8. Thành công thuyết phục đối phương bằng lý lẽ
9. Dùng các ngữ khí khác nhau để biểu đạt suy nghĩ khác nhau
0. Cách nói chuyện dùng ẩn ý
1. Cách pha trò cười
2. Nghệ thuật khiến đối phương nói câu “đúng vậy”

GIỚI THIỆU CÁC NHÂN VẬT CHÍNH