

INHOUDSOPGAVE

BLZ

INLEIDING	11
-----------	----

HOOFDSTUK	1	IK	23
	1.1.	Inleiding	23
	1.2.	Wie ben jij?	23
	1.3.	Waar sta jij voor?	56
	1.4.	Wat geeft jou energie?	64
	1.5.	Wat drijft jou? Wat is jouw bezieling?	66
	1.6.	Waar ligt jouw passie?	69
	1.7.	Wat zijn jouw sterke en minder ontwikkelde punten?	71
	1.8.	Waar in wil je je verbeteren en ontwikkelen?	75
	1.9.	Wat is jouw veilige zone?	78
	1.10.	Waar liggen jouw uitdagingen?	84
	1.11.	Wat zijn je dromen en wat is je ambitie?	86
	1.12.	Hoe ga je jouw dromen bereiken?	88

HOOFDSTUK	2	IK EN DE ANDER	99
	2.1.	Inleiding	99
	2.2.	Taal	99
	2.3.	Symbolen en codes	107
	2.4.	Contact maken	117
	2.5.	Presenteren van jezelf	121
	2.6.	Complimenten geven	127
	2.7.	Eerste indruk	134
	2.8.	Humor	141
	2.9.	Lichaamstaal	146
	2.10.	Lichaamssignalen	152
	2.11.	Onderhandelen	159
	2.12.	Solliciteren	166

HOOFDSTUK	3	IK EN MIJN OMGEVING	175
	3.1.	Inleiding	175
	3.2.	Effectief handelen en communiceren	175
	3.3.	Zakelijk handelen en communiceren	178
	3.4.	Feitelijk handelen en communiceren	180
	3.5.	Persoonlijk, empathisch handelen en communiceren	183
	3.6.	Normatief handelen en communiceren	186
	3.7.	Authentiek handelen en communiceren	188
	3.8.	Situaties	190
	3.9.	Vanuit één strategie handelen en communiceren	205
	3.10.	Presenteren voor een groep	207
HOOFDSTUK	4	HOE HOORT HET EIGENLIJK?	213
	4.1.	Inleiding	213
	4.2.	Nederlandse etiketteregels	215
	4.3.	Etiquette in allerlei verschijningsvormen	216
	4.4.	Kleding en kleuren	220
	4.5.	Etiquette bij klanten	229
	4.6.	Hoe hoort het volgens jou?	237
NAWOORD			241