

INHOUDSOPGAVE

BLZ

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

HOOFDSTUK	1	IK	25
	1.1.	Inleiding	25
	1.2.	Wie ben jij?	25
	1.3.	Waar sta jij voor?	58
	1.4.	Wat geeft jou energie?	66
	1.5.	Wat drijft jou? Wat is jouw bezieling?	68
	1.6.	Waar ligt jouw passie?	71
	1.7.	Wat zijn jouw sterke en minder ontwikkelde punten?	73
	1.8.	Waar in wil je je verbeteren en ontwikkelen?	77
	1.9.	Wat is jouw veilige zone?	80
	1.10.	Waar liggen jouw uitdagingen?	86
	1.11.	Wat zijn je dromen en wat is je ambitie?	88
	1.12.	Hoe ga je jouw dromen bereiken?	90

HOOFDSTUK	2	IK EN DE ANDER	101
	2.1.	Inleiding	101
	2.2.	Taal	101
	2.3.	Symbolen en codes	109
	2.4.	Contact maken	119
	2.5.	Presenteren van jezelf	123
	2.6.	Complimenten geven	129
	2.7.	Eerste indruk	136
	2.8.	Humor	143
	2.9.	Lichaamstaal	148
	2.10.	Lichaamssignalen	154
	2.11.	Onderhandelen	161
	2.12.	Solliciteren	168

HOOFDSTUK	3	IK EN MIJN OMGEVING	177
	3.1.	Inleiding	177
	3.2.	Effectief handelen en communiceren	177
	3.3.	Zakelijk handelen en communiceren	180
	3.4.	Feitelijk handelen en communiceren	182
	3.5.	Persoonlijk, empathisch handelen en communiceren	185
	3.6.	Normatief handelen en communiceren	188
	3.7.	Authentiek handelen en communiceren	190
	3.8.	Situaties	192
	3.9.	Vanuit één strategie handelen en communiceren?	207
	3.10.	Presenteren voor een groep	209
HOOFDSTUK	4	HOE HOORT HET EIGENLIJK?	215
	4.1.	Inleiding	215
	4.2.	Nederlandse etiketteregels	217
	4.3.	Etiquette in allerlei verschijningsvormen	218
	4.4.	Kleding en kleuren	222
	4.5.	Etiquette bij klanten	231
	4.6.	Hoe hoort het volgens jou?	239
NAWOORD			241