

INDICE

Y para empezar un cuento	13
Presentación	17
La comunicación personal, hoy Sus características físicas Su carácter Su capacidad para aprender	19
Ejercicio	
Algo de psicología ¿Es usted capaz de convencer y gradar?	23
Ejercicio	27
La comunicación global Un paso atrás La percepción Comunicar es más que hablar El proceso básico de la comunicación Ampliando el concepto de comunicación Inconvenientes	29
Ejercicio	39
Motivación La postura personal ante la vida	41
La sonrisa Aspectos curativos La sonrisa soluciona problemas	44
El sí ¿Qué pasa con el sí? El NO y los demás	48
La última llave	52
Ejercicio	53
La expresión corporal La expresión facial El contacto visual La postura general del cuerpo Gestos y movimientos Distancias o territorios El lenguaje de las manos Utilización del dedo índice Juntar el dedo índice Mover la mano con los dedos extendidos con el pulgar La mano tendida El stop La disculpa La mano ante la boca Dar la mano El vestir	55
Ejercicio	67
El miedo y los nervios	69
Normas básicas protocolarias El tratamiento	73

El tratamiento de señor y señora El nombre individual El saber escuchar Las palabras El saludo La presentación En movimiento La puntualidad El talante Los modales La simpatía del sentido del humor El tacto La discreción	
La comunicación oral La palabra La voz La modulación La dicción Las alteraciones principales de la dicción El ritmo La pausa	89
Ejercicio	94
Recursos étlicos Las frases y enunciados su significado Imágenes gramaticales	95
Ejercicio	98
La estructura del mensaje La idea del mensaje La composición Intensidad y ritmo comunicativo El estilo y el tratamiento	99
Ejercicio	106
Elementos físicos que intervienen en la comunicación La sala El micrófono La pizarra Las dispositivas El retroproyector El video	107
Ejercicio	114
Casos diferentes de comunicación verbal directa Presentaciones Entrevistas con cliente Entrevistas con proveedores Entrevistas en busca de empleo Conferencias Debates Cursillos Reuniones profesionales Reuniones informales	115

Comidas y cenas de negocios	
La comunicación verbal indirecta	
La entrevista en televisión	
La entrevista en radio	
El teléfono	127
El contestador automático	
El magnetófono	
El interfono y le video portero	
Ejercicio	137
Últimos consejos	
Problemas leves de garantía	
Problemas y detalles de estética e higiene	
Gafas de sol	
Lluvia torrencial	
El pañuelo	
El portafolios y los elementos de escritura	139
Los apuntes	
Dinero de emergencia	
Conducta sexual	
Sus memoras	
Sus aficiones o su ideología	
Visitas a otros países	
Entrevistas con personas de diferentes idioma	
Resumen final	
Esquemas	147