

Брайан Трейси

Сила обаяния. Как завоевывать сердца и добиваться успеха

АВТОР

Брайан Трейси – эксперт в области психологии успеха, известный на весь мир. В юности без образования ему удалось за 2 года «вырасти» от обычного рабочего в области продаж до вице-президента компании. Брайан Трейси является автором множества семинаров и проектов по достижению успеха, а также более 60 книг.

ДЛЯ КОГО ЭТА КНИГА

Данная книга подойдет как людям, для которых общение – профессиональный инструмент продвижения своей компании, так и тем, кто хочет просто стать более обаятельным человеком и научиться располагать к себе людей.

ВРЕМЯ НА ПРОЧТЕНИЕ

18 минут

ЦИТАТА

«Одно из самых сокровенных желаний каждого человека – быть ценным и незаменимым. Таким образом, секрет обаяния прост: все, что от вас требуется, – это сделать так, чтобы ваш собеседник почувствовал собственную значимость».

Процесс общения – одна из форм социального познания, которую можно развить и совершенствовать с помощью различных техник и методик. От умения применять ее на практике и располагать к себе людей зависит до 85% успеха.

Глава 1. Что такое обаяние?

Обаяние не зависит от манер человека, от его вкуса и стиля и даже от его внешности, хотя это распространенное мнение. Оно кроется в возможности устанавливать глубокий эмоциональный контакт с другими людьми.

Кажущееся врожденным, с первого взгляда, обаяние, на самом деле, – это умение, которому можно научиться с помощью определенных техник или обычного подражания поведению людей, обаятельных от природы. Выберите самого обаятельного человека из своего окружения и попробуйте следовать его манере поведения. Секрет природного обаяния кроется в том, что люди, обладающие им, сами получают большое удовольствие, делая приятное другим. Они сочувствующие слушатели и самые увлекающие рассказчики.

Обаятельные люди всегда имеют шанс быть выслушанными и прощенными за какую-либо ошибку. Другие стараются угодить им, доверяют им, принимают их сторону во время споров.

Во время разговора обаятельные люди всегда дадут понять, как сильно они заинтересованы в собеседнике. Любые попытки критиковать их они задавят своим вниманием и услужливостью.

Важно помнить, что обаяние – это большая власть, которой намеренно учатся политики и бизнесмены.

Глава 2. Как завоевывать сердца людей

Согласно мнению большинства психологов, главной чертой личности человека является самооценка, и любое общение строится на том, что он эту самооценку либо поддерживает, либо защищает. Поэтому для того, чтобы заручиться расположением людей, достаточно заставить их почувствовать себя значимыми и ценными. В этом могут помочь следующие шаги:

1. Показывайте другим свое безусловное уважение и желание общаться с ними. Начать можно с простой улыбки, это уже вызовет их расположение к вам.

2. Выражайте свою благодарность, какую бы маленькую услугу вам не оказали. Таким образом, вы повышаете самооценку собеседника, за что он на подсознательном уровне будет вам благодарен. Кроме того, ваша самооценка при этом будет также расти, ведь вы смогли улучшить чье-то настроение.

3. Не скупитесь на похвалу и комплименты. Каждый человек подсознательно хочет услышать, как хорошо он выполнил свою работу или как удачно подобрал сегодняшний наряд. Признательность тому, кто воплотит это в жизнь, обеспечена.

4. Всегда будьте внимательны к другим людям.

Выполнение всех этих пунктов заставит самооценку людей вокруг вас расти, и этот процесс будет ассоциироваться у них с вами. Начните развивать в себе обаяние с попытки сделать так, чтобы каждый ваш собеседник чувствовал себя «на миллион долларов». Чтобы определить свой прогресс, попросите любого знакомого оценить имеющееся у вас обаяние по 10-балльной шкале, то же самое проделайте в конце курса.

Глава 3. Искусство слушать

Умение слушать, задавать вопросы и выделять главную информацию – навыки, которые помогут как в профессиональной деятельности, так и в личной жизни. Более того, коэффициент эмпатии EQ, или эмоциональный интеллект, был признан не менее важной составляющей успеха, чем IQ (коэффициент интеллекта). Люди с высоко развитой эмпатией способны чувствовать собеседника и понимать, что он действительно прячет за своими словами.

Добиться эффективного слушания можно, используя следующие принципы:

1. Слушайте внимательно, не прерывая и не отвлекаясь на сторонние предметы. Относитесь к словам каждого собеседника так, словно это самая важная информация в вашей жизни.

2. Перед ответом помедлите 3-5 секунд. Это поможет удостовериться, что собеседник закончил свою мысль, и показать, как серьезно вы относитесь к услышанной речи и обдумываете свою реакцию.

3. Задавайте вопросы, чтобы прояснить ситуацию, но делайте это вдумчиво и выбирайте интересный подход. Так вы покажете, что

заинтересованы во всех деталях, а также возьмете управление беседой в свои руки.

4. Перед своим ответом перескажите мысль собеседника, чтобы удостовериться, правильно ли вы поняли информацию, и заодно показать, как внимательно вы его слушали.

Превосходными слушательницами признаны женщины, так как во время общения они задействуют сразу 7 мозговых центров, в то время как мужчины только 2. Поэтому женщины и злятся, когда осознают, что их просто не слушают. Это легко понять, так как успешные слушатели всегда реагируют на слова другого человека.

Обаятельные мужчины гораздо сильнее очаровывают женщин, так как могут сходу определить, что дама чувствует в данный момент, и буквально «прочитать» ее мысли. Кроме того, женщины хотят, чтобы мужчина был увлечен ими на 100%, и для обаятельного мужчины это вовсе не проблема.

Типичная ошибка, которую можно совершить, пытаясь очаровать девушку, – это пуститься в долгие рассказы о том, каким важным для вас был сегодняшний день. Наоборот, слово лучше предоставить ей и искренне прочувствовать каждую ее историю. Окажитесь под впечатлением от ее личности. Это гораздо важнее, чем самому произвести впечатление.

Обаять мужчин гораздо проще, так как они более доверчивы. Сделать это очень легко: нужно интересоваться его успехами, хвалить и восхищаться им. Иногда бывает достаточно даже самой банальной улыбки и преданного взгляда. Мужчина должен чувствовать ваш интерес к его делам и достижениям.

Глава 4. Обаяние «вовне» и «извне»

В театральной среде существуют два способа вжиться в новую роль: способы «вовне» и «извне». Первый включает в себя глубокий психологический анализ личности, чтобы оправдать ее поступки. Некоторые методики самосовершенствования также берут этот способ за основу: изучите свои внутренние мотивы, и вы поймете, почему у вас такая жизнь.

Способ «извне», наоборот, подразумевает, что главный акцент делается на внешнее поведение: то, как персонаж двигается и как разговаривает. И только потом актер приходит к разбору его психологических мотивов. Другими словами, вначале герою приписываются счастливые эмоции, а уже потом их причина.

Данная книга построена на способе «извне», то есть фокусируется на внешнем поведении, которое можно контролировать и которое позволит воздействовать на окружающих. Достичь таких поведенческих изменений можно сравнительно легко, внутренних же индивидуальных сил методики касаться не будут. Помните, что окружающие воспринимают именно ваши действия, а не мысли.

Глава 5. Сила внимания

Стопроцентное запоминание информации вовсе не гарантирует того, что ваш собеседник будет доволен уровнем полученного от вас внимания. Главное, чтобы весь ваш вид показывал увлеченность. Это происходит с помощью сигналов «подтверждения и заверения».

- Сигнал первый: визуальный контакт

Главный показатель того, что вас внимательно слушают, – это зрительный контакт. Не поймав взгляда собеседника, люди часто решают, что просто неинтересны ему и замолкают, причем это происходит практически мгновенно.

Внимания не бывает много, поэтому во время реплики вашего партнера, вы можете вообще не сводить с него взгляда.

- Сигнал второй: зрительная активность

Для установления совершенного зрительного контакта потребуются также приобрести навык перемещения взгляда с одного глаза собеседника на другой. Именно такое движение характерно влюбленным людям и выражает наибольшую заинтересованность в другом человеке.

Без этой техники даже самый долгий визуальный контакт потеряет свою значимость: человек начнет смотреть «не видя», и его незаинтересованность вскроется. Чтобы этого не произошло, всегда перемещайте взгляд, но при этом не теряйте глаза собеседника из поля зрения.

- Сигнал третий: склоните голову

Все знают фразу о том, что собака – лучший друг человека. Появилось это высказывание потому, что собаки всем своим видом показывают, насколько заинтересованы в своем хозяине. В первую очередь это проявляется в их телесных движениях, а именно, в их склоненной набок голове. Прodelайте то же самое во время разговора с другим человеком и вы очаруете его своим вниманием и пониманием сути происходящего.

- Сигнал четвертый: кивание головой

Кивки – еще одно оружие обаятельного человека, однако делать это беспорядочно все-таки не стоит, ищите логические моменты для применения этого жеста, но не бойтесь злоупотребить им. Кивки – это не только проявление внимания, они также помогают выражать ваши мысли. Разделить эти движения можно на три вида:

1. Медленный. С его помощью вы показываете, что внимательно следите за словами собеседника.
2. Достаточно быстрый. Применяется, когда вы соглашаетесь с приведенными доводами.
3. Быстрый. Помогает выразить не только согласие, но и энтузиазм по поводу высказанной идеи.

Правильное применение кивков потребует практики. Начните тренироваться на ваших знакомых, пока это не начнет получаться на уровне рефлекса.

- Сигнал пятый: язык тела

Ваша поза во время разговора имеет значение: наклоняясь вперед, вы показываете свой интерес, а назад – скуку или усталость от беседы. Сядьте таким образом, чтобы все ваше тело было обращено на собеседника так вы покажите себя открытым и заинтересованным. Стоя, не забывайте про дистанцию; обычно по говорящему можно интуитивно понять, хочет ли он сделать шаг вперед (если хочет, но не делает, тогда сделайте его сами), либо отойти назад (тогда сами выйдете из его зоны комфорта).

- Сигнал шестой: нежелательные телодвижения

Язык тела включает в себя как привлекающие людей движения, так и отталкивающие. Первая ошибка – это поворачивать к собеседнику одну лишь голову, а не все тело, что будет свидетельствовать о вашем нежелании вступить в долгие и важные разговоры.

Следующий враг обаятельного человека – привычка сползать со стула. Избавиться от нее можно, приучив себя сидеть прямо и не касаясь спинки. Кроме того, абсолютно противопоказано скрещивать руки на груди. Так вы показываете свое желание отгородиться от другого человека.

Знание этих сигналов поможет вам не только стать обаятельнее, но и понаблюдать за остальными. На самом деле, языком тела передается целых 55% всей информации, тогда как на интонацию приходится 38%, а на сами слова – всего лишь 7%!

Как и в случае со способностью слушать, расшифровывать язык тела женщинам также удастся лучше.

- Сигнал седьмой: звуковое ободрение

Кроме кивков, участвовать в беседе, когда вы молчите, помогут такие звуки, как «угу» или «ах». Они отразят вашу вовлеченность в процесс и послужат ободрением для говорящего.

- Сигнал восьмой: словесное ободрение

Визуальный контакт и звуковое ободрение очень важны, но, чтобы прослыть наиболее обаятельным человеком, к ним необходимо добавить еще и комментарии.

Словесное ободрение можно разделить на следующие виды:

1. Неопределенные слова и словосочетания – «понятно», «хорошо, если так» – служат подтверждением того, что вы слушаете, а также прекрасно заполняют паузы, пока собеседник ловит ускользающую мысль.
2. Слова поддержки и выражения согласия – «да, несомненно», «вы попали в точку» – позволяют поддержать собеседника, не прерывая его реплики.

В случае словесного ободрения очень важен тон, в котором вы произносите слова, иначе они вполне могут быть восприняты собеседником, как желание «отмахнуться» от более детального ответа.

Любая промашка ведет к совершенству. Ошибки и неловкость – абсолютно нормальные составляющие обучения общению, именно на них вы и будете учиться.

После того, как вы узнали основные приемы общения, нужно начать применять их на практике. Вам понадобится человек, на котором можно долго и упорно тренироваться. Пусть это будет ваш друг, который не против немного поболтать, ведь ваша тренировка заключается именно в слушании. В конце попросите его честно описать, насколько заинтересованным вы выглядели, и насколько ему хотелось раскрыться и продолжить говорить.

Постарайтесь в самом начале дать понять вашему знакомому, что вы настроены серьезно. Так процесс пройдет максимально полезно, а не смешно.

Глава 6. Искусство терпеливо слушать

Безмолвная демонстрация заинтересованности – очень полезный навык. Он помогает и в том случае, когда на вас обрушивается волна негодования собеседника по поводу каких-то проблем в его жизни. Даже если вы понимаете, в чем суть, и готовы дать полезный совет, лучше этого не делать, так как этим вы только ухудшите настроение человека. Ведь он рассказывает это только для того, чтобы его послушали. Не забывайте, что вы в этом разговоре – не главный персонаж, поэтому сосредоточьтесь на помощи своему собеседнику и сделайте все, чтобы беседа продолжалась так же увлеченно.

Когда все же подошла ваша очередь говорить, воспользуйтесь появившейся паузой, чтобы быстро оценить настроение собеседника. Если он слишком взволнован или рассержен, не стоит говорить что-то серьезное. Лучше попросите его продолжить свою мысль и будьте терпеливы.

Улыбайтесь при любом подвернувшемся случае, ведь именно улыбка позволяет показать, как рады вы обществу вашего собеседника. Однако следите за тем, чтобы улыбался не только рот, а были задействованы и все остальные лицевые мышцы. Это задержит эмоцию, и при расслаблении рта улыбка не исчезнет с лица мгновенно. Конечно, злоупотреблять этим приемом не нужно, иногда бывает достаточно и полуулыбки, главное, искренней.

Помимо улыбки вашим инструментом должен стать смех. Помните, что он заразителен и способен спасти любую ситуацию, даже если назревает обида.

Глава 7. Не скупитесь на похвалу

Каждый хочет, чтобы его действия оценили по заслугам. Если вы видите, что человек гордится тем, о чем вам рассказывает, непременно выразите свое восхищение и похвалите его за работу. Это даст ему мотивацию к дальнейшим действиям, а ваше обаяние в его глазах взлетит до небес.

Сделать похвалу более эффективной можно следующим образом:

- Говорите о конкретных событиях, а не об общих качествах (например, вместо «вы такой замечательный работник» говорите «вчера вы замечательно справились со своим заданием»);
- Не откладывайте похвалу в долгий ящик;
- Не оставляйте без похвалы даже маленькие достижения.

Относитесь к похвале, как к способу сделать человеку приятное, и делайте это от души.

Глава 8. Действуй так, будто уже чувствуешь это

Учеными было доказано, что самый быстрый способ привить себе какое-либо качество, – это притвориться, что оно у вас уже есть. Другими словами, показное в конечном счете приведет к настоящему. Даже такие вещи, как «боевое» настроение во время болезни, способны в разы улучшить физическое самочувствие.

Эмоции почти неподконтрольны человеку. Чего не скажешь о действиях, а контролируя их, вы сможете «призвать» и нужные чувства. Например, ведите себя с любым человеком так, словно общение с ним – самая приятная вещь на свете. При таком подходе люди обычно полностью раскрываются, и вы не успеете заметить, как начнете действительно наслаждаться разговором.

Соответственно, при освоении всех техник этой книги, вы не только научитесь слушать внимательнее, но и на самом деле станете внимательным слушателем, словно это дано вам от природы.

Глава 9. Что и как вы говорите

За ролью слушателя обязательно придет и ваша очередь говорить. Для успешного изложения собственных мыслей существует несколько необходимых навыков. Первый из них – это визуальный контакт.

При разговоре один на один не нужно сохранять 100% зрительного контакта, 85% будет вполне достаточно, иначе собеседник может почувствовать себя так, словно вы давите на него. Во время общения с группой просто разделите свое внимание на всех, но не меняйте партнера слишком быстро.

Кроме того, используйте технику взгляда в сторону. Эта техника включает в себя ненавязчивое «соскальзывание» взгляда то в одну, то в другую сторону от лица собеседника и подойдет тем, кто произносит длинные речи. Делать это нужно именно в бок, так как взгляд поверх лица собеседника вызовет у него мысли, словно вы отвлекаетесь на что-то, не имеющее отношения к разговору, в то время как опускание глаз заставит его усомниться, например, в чистоте его лица. Бросая взгляды в сторону, не пытайтесь зацепиться за какие-то предметы, взгляд должен быть мимолетным, делайте это для того, чтобы просто снять напряжение.

При разговоре обратите внимание, что слишком быстрый темп речи может служить сигналом взволнованности говорящего. Однако это не отменяет того факта, что такая скорость, скорее всего, вызовет у собеседника только раздражение, и он вскоре перестанет вас слушать.

Быструю речь принято воспринимать, как показатель того, что человек не особо задумывается о том, что говорит, либо не хочет, чтобы задумывались другие. Так или иначе, его слова воспринимаются с подозрением, а сам человек теряет шанс показаться обаятельным собеседником.

Первый способ, который поможет вам избавиться от быстрого темпа изложения своих мыслей, – жесткий внутренний контроль. Вам придется не просто создать новую привычку с нуля, но и избавиться от старой, однако именно такое перемещение в зону дискомфорта и является личностным развитием.

Стараться говорить медленнее нужно на постоянной основе, но начать можно хотя бы с важных сообщений, понемногу расширяя собственные горизонты умений.

Следующие упражнения помогут вам в этом начинании:

1. Запишите на диктофон свою речь, где вы стараетесь произносить слова заметно медленнее обычного. Прослушав запись, вы поймете, что на самом деле вы говорили не *медленно*, а *обычно*, как другие люди. Если вам так не кажется, попросите знакомых оценить скорость вашей речи.

2. Попробуйте заговорить медленнее вживую. Поинтересуйтесь, насколько понятны были ваши слова.

Помимо медленного темпа речи, не забывайте делать паузы в разговоре. В первую очередь они дают говорящему возможность сформулировать свою дальнейшую мысль, а слушателям – усвоить предыдущую и даже установить с вами мысленный диалог, дав заключение сказанному ранее. Не бойтесь сделать паузу не в том месте, само ее наличие уже привлечет к вам внимание зрителей, так что они пропустят несвоевременную приостановку мимо ушей.

Часто неопытные ораторы инстинктивно заполняют паузы звуками вроде «а-а» и «э-э». Так они пытаются показать, что еще не закончили свое выступление и не хотят терять внимание публики. Однако именно это и происходит, потому что многочисленные «м-м» начинают раздражать ухо и не дают подумать. Просто выдержите паузу.

Далее помните, что одна только ваша интонация отвечает за 38% усвоенной информации. Следите, чтобы ваша речь была не монотонной, но и не слишком визгливой или истеричной. Представьте, что вы рассказываете очень увлекательную сказку.

Стать ближе к собеседнику и показаться более убедительным поможет понижение голоса и снижение скорости повествования. Так вы покажете свою искренность и заинтересованность, а в некоторых случаях и властное спокойствие, что подойдет, например, политикам.

Если же вы хотите показать свою радость и взволнованность, то немного повысьте голос и скорость, однако строго следите, чтобы не переусердствовать и не смутить собеседника.

Глава 10. Будьте приятным собеседником

Умение слушать и говорить – важные составляющие обаяния человека. Но кроме этого необходимо понимать, на какие темы хочет или не хочет говорить ваш собеседник. Однако предоставление права выбора тем целиком вашему партнеру чревато последствиями: он может затянуть рассказ о своих проблемах на несколько часов или же пуститься в оживленную дискуссию по поводу того, что лично вас вгоняет в страшную тоску. Здесь остается либо

резко сменить тему (оставив свой комментарий, начать говорить о другом), либо с улыбкой пользоваться каждой своей репликой, чтобы уводить разговор в другую степь.

Обаятельный человек не захватывает контроль над беседой, он мягко направляет его в ту сторону, которая была бы ему наиболее интересной и полезной. Даже если тема разговора вам совсем не близка, возьмите на себя роль слушателя и будьте открыты новым знаниям. Так вы еще раз закрепите за собой статус обаятельного человека, а также получите новую для себя информацию.

Глава 11. Готовьтесь к разговору заранее

Если вы знаете, что в скором времени у вас должен состояться важный разговор, узнайте как можно больше о собеседнике. Ваша информированность вызовет в нем приятный отклик, а вы получите дополнительное оружие при управлении беседой: будете знать, какие темы смогут его по-настоящему заинтересовать.

Если же получить информацию заранее не удалось, то в разговоре старайтесь говорить как можно меньше, чтобы узнать, соответственно, как можно больше. Разговорить собеседника можно, начав обсуждать последние новости. Следите за тем, какие темы он выбирает. Скорее всего, именно в них он хорошо разбирается и будет рад обсудить в любое время, так что ко второму разговору вы уже сможете подготовиться. Следующие вопросы также могут дать некоторую информацию о личности собеседника: «Чем вы занимаетесь?» (вы узнаете о его профессиональных интересах и хобби) и «Почему вы выбрали эту профессию?» (за вопросом последуют важные данные о жизни говорящего).

Глава 12. «Сохраняйте мяч в игре», «не гасите мяч»

Обаятельный человек всегда негласно берет на себя не только управление беседой, но и ее поддержание. Следя за тем, чтобы собеседник говорил столько, сколько ему хочется, он всегда готов выступить со своей репликой, если другой говорящий начинает сдавать позиции.

Самый простой способ поддержания беседы – это заканчивать каждое свое высказывание вопросом, то есть как бы передавать «ход» собеседнику.

Теннисный же термин «загасить мяч» в нашем случае означает привести такой существенный аргумент в поддержку своей точки зрения, что оппонент будет вынужден просто выйти из дискуссии. Такой прием отнюдь

не прибавит вам обаяния! Любым способом избегайте конфликтов. Во время споров представляйте свою точку зрения в мягкой и открытой форме с улыбкой на лице. Показывайте, что вы больше заинтересованы в точке зрения своего собеседника. Разумеется, это не повод отступать от своих убеждений, главное – это не дать желанию победить в споре испортить весь образ, который вы хотели вокруг себя создать.

Глава 13. Как быть обаятельным во время телефонного разговора

Мы разобрали техники обаяния при живом разговоре. Но в современном мире нельзя обойтись без общения по телефону, и при этом не менее важно произвести хорошее впечатление. Для начала составьте список вопросов и тем, которые хотите затронуть в разговоре, и относитесь к нему, как к обычной важной встрече.

Следующие советы помогут вам быть обаятельным даже без визуального контакта:

1. Первое впечатление

Зачастую первое знакомство проходит именно по телефону. Не скупитесь на улыбку, ведь она отражается в вашей интонации и может творить настоящие чудеса, поддерживая приятный тон разговора.

2. Поиск «ключика»

Даже без реального общения, можно понять, что для человека является важным. Эта информация кроется в его репликах: если он говорит только по делу, то и вы не примешивайте в разговор чувства и эмоции, упоминайте только важные детали; если же ваш собеседник отзывается о проблеме эмоционально, последуйте за ним и придержите практическую информацию, пока он ее не запросит.

3. Помогайте вашим собеседникам

Следующие правила помогут вам полностью разговорить человека на другом конце провода:

- Как и в случае обычной беседы, поощряйте собеседника говорить;
- Изъясняйтесь понятно, так как ваш собеседник может не знать некоторых специальных терминов;
- Слушайте внимательно, терпеливо и «активно», не позволяя собеседнику усомниться в вашем внимании, так как во время телефонных разговоров обсуждается только важная информация;
- Если встает необходимость прервать собеседника, обязательно извинитесь за это;
- Во время своих реплик используйте наглядные примеры, чтобы подкрепить ваши слова практикой, но не перегружайте их информацией;
- Следите за своим голосом: он должен быть наполнен энтузиазмом, но в то же время быть достаточно медленным, чтобы собеседник ничего не пропустил;
- Не забывайте улыбаться в телефонную трубку;
- Говорите только на интересующие вашего собеседника темы, но избегайте давать советы, либо спрашивайте на это разрешение;
- Никогда не отвечайте на агрессию агрессией: мягкий ответ усмирит гнев;
- Представьте себя в роли наставника, проявляйте искреннее желание помочь.

Глава 14. Будьте очаровательным всегда

Разговор – это своего рода механизм, и чтобы он работал слажено, необходимо, чтобы оба собеседника находились на одной волне и двигались синхронно. Другими словами, обаятельный человек умеет подстраиваться под другого человека, то есть видеть мир его глазами. Это вовсе не плохое качество, так как оно делает беседу более глубокой и продуктивной.

Вначале применение каждой из техник будет вызывать дискомфорт. Ваша задача отработать их так, чтобы даже не задумываться об их выполнении. Тогда они станут полноправными чертами вашей личности.

Не останавливайтесь на достижении автоматизма, привносите свои личные коррективы. Только тогда вместо навыков обаяния вы получите искусство. Просто решите для себя, что отныне будете приветливы, внимательны и щедры на улыбки и похвалу.

Помните, что, думая и планируя, вы ничего не делаете. Обзавестись навыками можно, только начав практиковать их в реальной жизни.

Практикуясь, вы не теряете ничего, так что начинайте делать это уже сегодня.

Примите тот факт, что теперь у вас есть ключ от всех дверей: вы сможете укрепить свои отношения с друзьями, а также стать любимчиком вашего начальника и получить повышение.