

# Sommaire

<b>Prologue</b>	<b>Au début était le jeu...</b>	1
<b>Chapitre 1</b>	<b>Rappel des fondamentaux</b>	7
	Changement et transformation : qu'est-ce que la « réalité » ?...	7
	Communication et relation à l'autre : même combat ? .....	11
	Conscience de soi .....	15
	Lâcher prise .....	19
	Vigilance émotionnelle .....	23
	L'imagination et le cerveau .....	27
<b>Chapitre 2</b>	<b>Circonstances professionnelles</b>	33
	S'entraîner : une loi et une voie .....	33
	Les présentations publiques .....	35
	L'entretien d'évaluation .....	39
	L'allocution de circonstance = improvisation ? .....	43
	L'entretien commercial .....	47
	L'échange avec un collaborateur .....	52
	En réunion .....	57
	Les conventions ou les grands rendez-vous .....	63
	<i>Être en scène</i> .....	63
	<i>Faire face aux éventuelles interpellations du public</i> .....	68
	Face à un journaliste .....	70
	<i>Avant l'interview</i> .....	72
	<i>Pendant l'interview</i> .....	73
<b>Chapitre 3</b>	<b>Les situations particulières</b>	77
	La repartie au cours d'un échange téléphonique .....	77
	<i>L'échange privé</i> .....	79
	<i>L'échange professionnel... les conseillers au téléphone</i> .....	80

Peut-on repartir par mail ? .....	84
Peut-on repartir au cours d'une <i>call conférence</i> ?.....	90
<b>Chapitre 4 Les « trucs » à faire et ne pas faire .....</b>	<b>95</b>
Repartir ou réagir ?.....	95
Repartir au cours d'une négociation .....	99
Repartir lors d'une crise majeure.....	103
<b>Chapitre 5 Qu'est-ce qu'écouter ? .....</b>	<b>109</b>
L'entendement et l'écoute.....	111
L'écoute flottante.....	111
L'écoute silencieuse .....	112
L'écoute totale .....	112
<b>Épilogue Retrouver la grâce de l'instant présent pour savoir repartir .....</b>	<b>117</b>
<b>Remerciements .....</b>	<b>123</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>125</b>
<b>Index.....</b>	<b>127</b>
<b>Notes personnelles .....</b>	<b>129</b>