

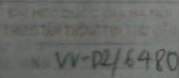
020.4
KUZ
2003

Makxim Kuznhesop
Irop Sukunop

Cách _____
**ĐIỀU KHIỂN
PHÒNG VẤN**

(Sách tham khảo nghiệp vụ)

Người dịch: Lê Tâm Hằng
Ngữ Phan



NHÀ XUẤT BẢN THÔNG TẤN
HÀ NỘI - 2003

MỤC LỤC

	Trang
Lời Nhà xuất bản	5
Phần mở đầu	7

Phần I

CƠ CẤU

Chương I: Những nguyên tắc của sự giao tiếp	13
Chương II: Những thủ pháp cơ bản của sự điều chỉnh	26

Phần II

KỸ THUẬT

Chương III: Đặc điểm nói chuyện qua điện thoại	41
Chương IV: Làm phỏng vấn như thế nào?	57
Chương V: Làm thế nào để thuyết phục người đối thoại	104
Chương VI: Thoát khỏi va chạm với tổn thất như thế nào?	137
Chương VII: Thương lượng: Để mỗi bên thắng lợi	155
Chương VIII: Kỹ năng phát biểu ở nơi công cộng	181