

ПРЕЗИДЕНТСКАЯ ПРОГРАММА
ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ

ДЕЛОВЫЕ КОМПЛИМЕНТЫ

М.Л. Асмолова



кандидат экономических наук,
доцент Академии народного
хозяйства и государственной
службы при Президенте
Российской Федерации,
бизнес-тренер, консультант

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



1-018
02

ПРЕЗИДЕНТСКАЯ ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ

Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации
Факультет инновационно-технологического бизнеса

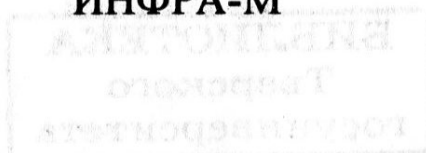
МАРИНА АСМОЛОВА

Деловые комплименты

**управление людьми
при внедрении инноваций**

Учебное пособие

Москва
РИОР
ИНФРА-М



СОДЕРЖАНИЕ

БЛАГОДАРНОСТИ.....	3
«УНО, УНО, УНО КОМПЛИМЕНТО!» Место комплимента в нашей жизни	4
ПРЕДИСЛОВИЕ АВТОРА	9
ИННОВАЦИИ И ДЕЛОВЫЕ КОМПЛИМЕНТЫ — ТАК ЛИ ОНИ ДАЛЕКИ ДРУГ ОТ ДРУГА?.....	12
МАГИЧЕСКАЯ СИЛА КОМПЛИМЕНТОВ	16
ИСКУССТВО ДЕЛАТЬ КОМПЛИМЕНТЫ	19
Сила влияния комплимента.....	22
КАК ПРАВИЛЬНО ДЕЛАТЬ КОМПЛИМЕНТЫ?	25
Язык телодвижений и другие невербальные сигналы.....	26
Пять принципов хорошего профессионального комплимента	29
Примеры деловых комплиментов.....	31
Комплименты — техника безопасности	34
КАК ПРАВИЛЬНО ПРИНИМАТЬ КОМПЛИМЕНТЫ И РЕАГИРОВАТЬ НА ЛЕСТЬ	40
НАУЧИТЕСЬ НАПРАШИВАТЬСЯ НА КОМПЛИМЕНТЫ И ЛЮБЕЗНОСТИ — ЭТО ПОЛЕЗНО ДЛЯ ЗДОРОВЬЯ ...	42
ЛЕСТЬ И ДРУГИЕ ИНСТРУМЕНТЫ МАНИПУЛЯЦИЙ.....	45
Другие способы манипуляций	51
Антикомплименты от Асмоловой М.	56
КОМПЛИМЕНТЫ В КАБИНЕТЕ КЛИЕНТА ИЛИ ИНВЕСТОРА	60
Ключевые фразы профессионального общения с клиентом	63

Фразы, поднимающие значимость собеседника (прямые комплименты).....	63
Фразы, приглашающие к сотрудничеству (косвенные комплименты).....	64
Фразы, выражающие сочувствие, участие (скрытые комплименты)	65
Фразы, выражающие одобрение (косвенные комплименты)	66
КОМПЛИМЕНТЫ В КАБИНЕТЕ РУКОВОДИТЕЛЯ	67
Комплименты от руководителя или как превратиться в лидера	70
Комплименты женщинам-подчиненным	76
Комплименты мужчинам-подчиненным.....	77
Комплименты руководителям.....	78
Комплименты женщинам-руководителям	80
Комплименты мужчинам-руководителям.....	81
Комплименты коллегам	83
Комплименты мужчинам-сотрудникам	85
Комплименты женщинам-сотрудницам.....	87
Как избежать возникновения психологических барьеров и защитных реакций другой стороны во время беседы	89
КОМПЛИМЕНТЫ ВО ВРЕМЯ ПУБЛИЧНЫХ ВЫСТУПЛЕНИЙ И ПРЕЗЕНТАЦИЙ.....	93
Невербальные аспекты речи выступающего	100
Программирующие фразы.....	104
КОМПЛИМЕНТЫ, МОТИВИРУЮЩИЕ НА ИЗМЕНЕНИЕ ПОВЕДЕНИЯ	109
Деловые воспитательные комплименты для увеличения безопасности дорожного движения.....	111
Система правил убеждающего воздействия по Д. Карнеги	117
Путь к успеху — 12 правил Асмоловой	118
ПРИЛОЖЕНИЯ	119

Практика ДЕЛОВЫЕ КОМПЛИМЕНТЫ	119
Кейс «Курилка Ряба»	122
Образные высказывания	126
Как испортить руководителю жизнь, не прибегая к уголовно наказуемым деяниям и освободиться от работы?	129
Как испортить жизнь своим подчиненным и добиться от них имитации бурной деятельности (ИБД)?	131
Цитаты	133
Перечень человеческих достоинств и слов-мотиваторов	139
ПРИМЕЧАНИЯ.....	143
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	147
СПИСОК ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКОВ	148
Шпаргалка. Деловые комплименты — правила	152