

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	9
Pourquoi lire cet ouvrage ?	11
Comment lire cet ouvrage ?	15
Secret 1	
Le véritable objectif est lié à votre « pourquoi ».....	17
Secret 2	
La valeur est déterminée par vos marges de manœuvre.....	25
Secret 3	
Le contrôle passe par un CADRAGE®	31
Secret 4	
Votre force vient de votre BASE®	39
Secret 5	
Deux tiers de préparation, un tiers d'adaptation	45
Secret 6	
Perdre du temps pour en gagner	59
Secret 7	
Écoutez réellement plutôt que poliment	69
Secret 8	
Interprétez les signes par paquets.....	77
Secret 9	
Les trois exceptions du 1 ^{er} -PAS®	83

Secret 10	
Arrêtez le saupoudrage verbal	93
Secret 11	
Les histoires ont plus d'AME®	101
Secret 12	
Les arguments percutants passent par PARIS®	107
Secret 13	
Deux questions ouvertes vous suffisent	113
Secret 14	
CRÉER® un espace pour les solutions	119
Secret 15	
La formule magique de l'empathie	127
Secret 16	
Cassez l'escalade du conflit avec ACDC®	137
Secret 17	
Utilisez des CANOES® pour sauver vos propositions	143
Secret 18	
Concession rime avec condition	151
Secret 19	
L'art méconnu de l'ajournement	159
Secret 20	
RIRES® face aux techniques malveillantes	165
Secret 21	
Le vrai accord n'est pas « oui », mais « comment »	173
Secret 22	
Naviguer dans un modèle dynamique.....	179
Pour aller plus loin	187
Annexes	189
Références.....	199