

# Оглавление

Покупать книжки было бы хорошо,  
если бы можно было одновременно  
купить время для их чтения.  
Но, как правило, покупку книг ошибочно  
принимают за усвоение их содержания.

Артур Шопенгауэр

<b>Введение</b>	<b>14</b>
<b>Моя история</b>	<b>14</b>
<b>Наше путешествие</b>	<b>17</b>
<b>Начинаем</b>	<b>19</b>
<b>Глава 1: Зачем нужны чары?</b>	<b>21</b>
<b>Что такое чары?</b>	<b>21</b>
<b>Когда нужны чары?</b>	<b>22</b>
<b>Что думают люди?</b>	<b>23</b>
<b>Где границы?</b>	<b>25</b>
<b>Статистика и как пользоваться этой книгой</b>	<b>26</b>
<b>Случаи из жизни</b>	<b>28</b>
<b>Из жизни: Эрик Доусон</b>	<b>29</b>
<b>Глава 2: Как быть приятным</b>	<b>30</b>
<b>Улыбайтесь не только губами</b>	<b>30</b>
<b>Следите за одеждой</b>	<b>32</b>

Следите за рукопожатием	33
Говорите правильные слова	34
Будьте терпимее	36
Чаще общайтесь вживую	37
Не навязывайте свои ценности	38
Давайте волю своим увлечениям	39
Находите общие интересы	41
Создавайте беспроигрышные ситуации	42
Ругайтесь	43
Говорите «да»	46
Из жизни: Фрэн Ши	47
<b>Глава 3: Как внушать доверие</b>	49
Доверяйте другим	49
Будьте человеком	50
Выкладывайте карты на стол	52
Делайте добро бескорыстно	53
Обретайте знания и умения	54
Не прячьтесь от людей	55
Пеките пирог на всех	56
Думайте об удобстве других	57
Умейте себя подать	58
Будьте героем	59
Из жизни: Тони Морган	60
<b>Глава 4: Как готовиться</b>	62
Делайте нечто стоящее	62
Проводите «вскрытие», не дожидаясь смерти	65
Подсказывайте свой вариант	66
Изъясняйтесь коротко, ясно, внятно	68
Убирайте препятствия	70
Давайте установку по умолчанию	73
Устанавливайте цели	74
Пишите памятки	75
Из жизни: Майк Стивенс	77

<b>Глава 5: Как начинать</b>	<b>79</b>
Создавайте историю	79
Создавайте опыт погружения	81
Проводите тест-драйвы	84
Стимулируйте клиента	85
Сейте много семян	86
Спрашивайте людей, что они собираются делать	88
Уменьшайте число возможностей	88
Увеличивайте число возможностей	89
Иллюстрируйте важные моменты	90
Используйте принцип контрастов	91
Найдите первого последователя	92
Из жизни: Мэтт Морер	93
<b>Глава 6: Как преодолевать сопротивление</b>	<b>95</b>
Почему люди не хотят что-то делать	95
Давайте социальные доказательства	97
Создавайте впечатление вездесущия	99
Создавайте впечатление нехватки	100
Показывайте свою магию	103
Находите яркие примеры	104
Находите способы соглашаться	107
Находите позитивные моменты	109
Используйте ярлыки	111
Апеллируйте к фактам	112
Просите об одолжениях	114
Очаровывайте советчиков	115
Высказывайте двусмысленную похвалу	118
Учитывайте тактильные ощущения	119
Помните Чарли	119
Из жизни: Ричард Фоэл	120
<b>Глава 7: Как сделать чары долговечными</b>	<b>122</b>
Боритесь за усвоение ценностей	123
Отделяйте «верующих»	124

Учитывайте не только верхушку	125
Учитывайте не только меркантильные мотивы	126
Пробуждайте взаимность	128
Добивайтесь обязательств	131
Выстраивайте экосистему	132
Собирайте пеструю команду	137
Поощряйте распространение	139
Из жизни: Крис Энтони	140
<b>Глава 8: Как использовать push-технологию</b>	141
Общие принципы	141
Презентации	145
Электронная почта	153
Twitter	156
Из жизни: Гарр Рейнольдс	163
<b>Глава 9: Как использовать pull-технологию</b>	165
Веб-сайты и блоги	165
Facebook	169
LinkedIn	173
YouTube	176
Думайте по-японски	180
Из жизни: Мэрил Эванс	182
<b>Глава 10: Как очаровать подчиненных</b>	183
Давайте KAPТы	183
Позволяйте делать правильные вещи	184
Судите себя по результатам, а остальных по намерениям	185
Начинайте с собственных недостатков	186
Стисните зубы	186
Не просите подчиненных делать то, чего сами не сделали бы	188
Празднуйте успех	189
Находите «адвокатов дьявола»	190
Послушайте брата Боба	191
Говорите им, что они вам нужны	193

Очаровывайте волонтеров	194
Из жизни: Милена Лаубе Дутра	195
<b>Глава 11: Как очаровать начальника</b>	<b>197</b>
Заботьтесь об имидже начальника	197
Бросайте все и делайте, что просит начальство	198
Обещайте меньше, давайте больше	199
Консультируйтесь в начале дела	200
Показывайте прогресс и самопиаритесь	200
Ищите друзей	201
Просите о руководстве	202
Плохие новости сообщайте пораньше	203
Из жизни: Дэвид Стокуэлл	204
<b>Глава 12: Как противиться чарам</b>	<b>206</b>
Избегайте искушений	206
Заглядывайте подальше в будущее	207
Помните, что и на солнце есть пятна	208
Остерегайтесь псевдоважных фактов и экспертов	208
Не подпадайте под влияние одного человека	210
Не следуйте за толпой	211
Отслеживайте предыдущие решения	213
Позвольте очаровывать себя в малом	214
Составьте памятку	214
Из жизни: Тибор Круска	215
<b>Заключение</b>	<b>217</b>
Из жизни: Кэти Парсанко	218
<b>Большой тест</b>	<b>219</b>
<b>Избранная библиография</b>	<b>224</b>
<b>История обложки</b>	<b>226</b>
<b>Алфавитный указатель</b>	<b>233</b>
<b>И последнее</b>	<b>238</b>