

Índice remissivo

- afeição, 17-19
 elogio e, 18-22
 ligação, 19
 modelo de negócio da
 Tupperware e, 17-18
 princípio da
 agradabilidade, 17-19
 reparação da relação, 20
- Airbnb, 77-78
- ajuda, pedir,
- ameaças, 30, 35, 87
- Antonakis, John, 55-71
- autoridade, 10, 11, 16, 64
 estabelecer o carácter,
 46-47, 49, 64-65
 estabelecer o estatuto de
 especialista, 31-33, 36
 princípio da, 30
- Berscheid, Ellen, 19
- Blecharczyk, Nathan, 77, 78
- Brehm, Jack W., 29
- brindes, 21, 22,
 Ver também reciprocidade
- Butler, Samuel, 29
- Carisma, 15, 16, 55-71
 aprender, 55-71
 descrição, 56-60
 eficácia do, 58-60
 influência e, 55-57
 Ver também táticas de
 liderança carismática
 (TLC)
- Chesky, Brian, 77
- Churchill, Winston, 56, 65,
 71
- Cialdini, Robert, 15-41
- Cioffi, Delia, 27
- comparações, 57, 60
- compromisso. *Ver*
 consistência

- confiança, 18, 20, 23, 40,
45, 46, 48, 49, 51, 57, 58,
66, 70
- consistência, 25
- ameaças e, 29-30, 40
 - dimensão pública da, 27-29
 - escrita e, 27-28
 - princípio da, 25-30
 - valores e, 29-30
- construção de redes, 47-50
- credibilidade. *Ver* autoridade
- criação de equipas, 45, 47-49,
- visualizar perspectivas e,
77-78
- escassez, 36, 37
- de informação, 37-38
 - linguagem da perda e,
36-37
 - princípio da, 36
- especialização. *Ver* autoridade
- ética da persuasão, 38-41,
65-66, 90-92
- exclusividade. *Ver* escassez
- extroversão, 55-56
- Davis, Harry, 18
- Duarte, Nancy, 75-80
- elogio, 17-21
- Ver também* princípio da
agradabilidade
- emoção
- influência e, 10-11, 56-57,
59-60
 - usar factos *versus* (ver
factos *versus* emoção)
- empatia
- ouvir e, 77-79
 - praticar a, 75-79
 - vantagens da, 75-77
- factos *versus* emoção
- lógica nas decisões
emocionais, 114
 - quando usar a emoção para
vender, 115-118
 - uso dos fatos por
vendedores, 113-114
- Fenley, Marika, 55-71
- Frenzen, Jonathan, 18
- Fryer, Bronwyn, 83-99
- Gandhi, 66, 84
- Garner, Randy, 27, 103-106
- Gates, Bill, 61
- Gerstner, Lou, 78-79

Índice remissivo

- gestão
 criação de equipas, 46-50
 criação de redes, 47-50
 excesso de trabalho dos
 gestores, 45-46, 49-51
 Ver também liderança
gostar. *Ver* afeição
- Handbook of Social Psychology*,
 34
- Harris, Michael D., 113-118
- Hill, Linda A., 45-51
- historietas, 57, 61
- Hoffman, Dustin, 75-76
- Hogan, Kevin, 103-109
- IBM, 78-79
- influência
 base da, 9
 emoção e, 10-11, 56-57
 poder posicional e, 9-11, 16
 sobre a sua equipa, 46-48
- Interpersonal Attraction*
 (Berscheid e Walster), 19
- Iowa Gambling Task, estudo,
 114
- Kennedy, John F., 62
- King, Martin Luther Jr., 60,
 63, 71
- Knishinsky, Amram, 37
- liderança
 carisma e, 55-56
 contar histórias e, 97-98
 desafios fundamentais da,
 9, 16, 45-46
 Ver também gestão
- Liechti, Sue, 55-71
- Lineback, Kent, 45-51
- linguagem da perda, 36-37
- listas de três pontos, 57, 64
- Machida, Katsuhiko, 66-67
- McGuire, William, 34
- Mckee, Robert, 85, 99
- mentira, 38, 90, 92
- metáforas, 57, 60, 62, 63
- Morgan, Nick, 9-12
- narração de histórias, 83-99
 aprender a contar histórias,
 87-88
 bases de uma boa história,
 88
 carisma e, 57-58, 60-62

- ceticismo e, 93-94
- negativa e positiva, 91-93, 95
- poder das histórias, 87-88
- notas adesivas, 103-109
- ouvir, 31, 61, 70, 78, 96

- paixão, 10-12, 62, 64-70, 95
- persuasão, 15-41, 64, 83, 84
 - aprender, 16-17
 - ética da, 38-41
 - história dos estudos da, 34-35
 - investigação sobre, 16-17
 - princípios da, 17-36
 - vantagens do seu uso, 15-16, 40-41
- poder dos pares, 23
- poder posicional, 9-12
- pressão, 30, 39, 92, 97
- princípio da agradabilidade, 17
- princípio da autoridade, 30
- princípio da consistência, 25
- princípio da escassez, 36
- princípio da prova social, 23
- princípio da reciprocidade, 21
- prova social, 23, 39, 41
- princípio da, 23
- testemunhos, 24-25
- Psychological Reactance* (Brehm e Brehm), 29

- questões retóricas, 57, 63,

- reciprocidade, 21, 22, 38
 - brindes, 21, 22
 - elogio e, 18-21
 - princípio da, 21
- Roddick, Anita, 63

- similaridade, 17-19
- sinais não verbais, 9, 11
- Story: Substance, Structure, Style, and the Principles of Screenwriting* (McKee), 85

- táticas de liderança
 - carismática (TLC), 56-60, 62, 65, 66, 68, 69, 71
 - definição, 55-56
 - lista, 57-58
 - preparação e prática, 68-71

Índice remissivo

- vantagens do seu uso, 58
testemunhos. *Ver* prova social
Tupperware, 17-18
Two Arts, 84, 99
- valores, 18, 30, 46, 47, 49, 56
verbalização, importância da,
27-28, 57-58
- Veteranos Americanos
Inválidos, 21
- Walster, Elaine Hatfield, 19
- Zaltman, Gerald, 115

