

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1. Wprowadzenie do procesu negocjacji	11
Kim są negocjatorzy?	11
Co to są negocjacje?	12
Podstawowe metody negocjacji	14
Kiedy konieczne są negocjacje?	17
Rytuał negocjacji	18
Jak radzić sobie z kimś, kto nie chce negocjować?	19
Kiedy właściwie rozpoczynają się negocjacje?	19
Dlaczego negocjacje niekiedy kończą się niepowodzeniem?	21
Rozdział 2. Pięć podstawowych metod negocjacji	23
Kompromis	24
Układy	25
Przymus	28
Emocje	33
Logiczne rozumowanie	34
Spróbuj swoich sił. Zadania z odpowiedziami (część I)	37
Odpowiedzi	41
Rozdział 3. Fazy negocjacji	44
Faza przygotowań i planowania	44
Faza otwarcia	46
Faza testowania	49
Ruch poprzez ustępstwa	52
Zakończenie i porozumienie	56
Podsumowanie – fazy negocjacji	59

Ocena sukcesu	60
Główne fazy negocjacji – lista kontrolna	60
Określ swoje mocne i słabe strony w negocjacjach	64
Kwestionariusz	64
Ankieta	65
Klucz do odpowiedzi	70
Rozdział 4. Przygotowania i planowanie	79
Wyznaczanie celów	80
Ustalanie kosztu ustępstw	83
Ocena silnych i słabych stron	84
Planowanie poszczególnych faz negocjacji	86
Przygotowania i planowanie w wykonaniu kompetentnych negocjatorów	89
Źródła danych wywiadowczych o rynku	90
Rozdział 5. Oko w oko	91
Wymiar osobisty i wymiar interesów	92
Pytania	96
Słuchanie	98
Niebezpieczne zwroty	102
Nieprzewidziane sytuacje	103
Rozdział 6. Komunikacja niewerbalna	105
Kontrola nad komunikacją	105
Wstępne ćwiczenia z zakresu zachowań niewerbalnych	108
Więcej o sygnałach niewerbalnych	110
Celowe wykorzystanie zachowań niewerbalnych w negocjacjach	117
Kilka przestróg – prawidłowe sygnały, błędna interpretacja	118
Co o gospodarzu mówi jego biuro?	119
Osiągnięcie granicy ustępstw – wskazówki niewerbalne	120
Podsumowanie	121
Rozdział 7. Środki taktyczne i sztuczki w negocjacjach	123
Rozdział 8. Negocjacje telefoniczne	135
Rozdział 9. Negocjacje za granicą	139
Jesteś cudzoziemcem!	139
Wyznaczanie środowiska	140

Przygotowanie do działania	147
Zachowania	147
Obraz drugiej strony	151
Podsumowanie	156
Spróbuj swoich sił. Zadania z odpowiedziami (część II)	157
Odpowiedzi	162
Rozdział 10. Lista kontrolna sukcesu	165
Negocjacje – garść nakazów	165
Negocjacje – garść zakazów	169
Plan ratunkowy, gdy brakuje czasu na przygotowania	171
Indeks	173