

Spis treści

Przedmowa	5
1. Zdrowy rozsądek to najlepsza gwarancja przygotowania się do negocjacji	7
1.1. Jak postrzegamy świat?	9
1.2. Nikt nie jest taki sam	14
1.3. Mapa myśli pomoże w pomyślnym prowadzeniu negocjacji	19
1.4. Neurolingwistyczne programowanie stylu	25
2. Gest lub dobór koloru mają wagę słowa	31
2.1. Ciało zawsze uczestniczy w komunikacji	33
2.2. Mowa ciała nie dotyczy tylko ciała	38
2.3. „Small talk” albo werbalne badanie niewerbalnych zwyczajów	43
2.4. Czy słowa potrafią kłamać?	48
3. Uważne słuchanie i zrozumienie to główne filary porozumienia	55
3.1. Pragmatyczne formy komunikacji	57
3.2. Przy słuchaniu wykorzystujemy „dwie pary uszu”	63
3.3. Co nazywamy słuchaniem aktywnym i pasywnym	68
3.4. Klucze do bramy zrozumienia	73
4. Kto pyta, ten kontroluje kierunek i rozwój negocjacji	79
4.1. Pytanie bez celu jest jak chybiony strzał	81
4.2. Kategorie i rodzaje pytań	85
4.3. Uwaga na pułapkę prezentacji i ceny	90
4.4. Rola pytań w podsumowaniu negocjacji	94

5. Odpowiedzią na ostry zarzut jest trafny argument	101
5.1. Co to jest argumentacja?	103
5.2. „Zarzut” nie zawsze wynika z postawy	110
5.3. Najczęstszymi zarzutami są te, które sami przywołujemy	115
5.4. Zarzuty należy rozbroić, w żadnym przypadku nie można ich negować	120
Zakończenie	127
Bibliografia (wykorzystana w książce i polecana)	129