

Podziękowania / 7

Wstęp / 9

Rozdział 1. Podstawy negocjacji / 13

Stan umysłu / 13

Cztery fazy negocjacji / 15

Pięć sposobów na zawarcie umowy / 17

Rozdział 2. Przygotowanie do negocjacji / 21

Określenie ram negocjacji / 22

Gromadzenie informacji / 25

Formułowanie strategii / 30

Wybór podejścia do zawierania umowy / 32

Rozdział 3. Zapoznanie / 39

Wymiana informacji / 40

Budowanie relacji / 43

Uzgodnienie zasad negocjacji / 49

Temperowanie oczekiwań drugiej strony / 51

Rozdział 4. Targowanie się / 55

Zasady targowania się / 56

Jak ustalić wartość przedmiotu negocjacji? / 67

Otwierać czy nie otwierać? / 71

Oferta wyjściowa i kontroferta / 72

Rozdział 5. Pertrakcje / 75

Zasady prowadzenia pertrakcji / 76

Taktyka pertrakcji / 84

Przewycięzanie impasu / 95

Błyskotliwe nakazy i zakazy / 97

Rozdział 6. Finalizacja i potwierdzenie zobowiązań / 103

Proste zamknięcie / 104

Wymuszone zamknięcie / 105

Potwierdzenie zobowiązań / 107

Rozdział 7. Klasa mistrzowska negocjacji / 111

Rozdział 8. Od wiedzy do działania / 127

Negocjowanie podwyżki wynagrodzenia / 127

Transakcja sprzedaży / 134

Negocjowanie kontraktu / 137

Rozstrzyganie sporu z sąsiadem / 138

Negocjacje wielostronne / 140

Zakończenie / 143