

SPIS TREŚCI

WSTĘP/ 7

1. PODSTAWOWE ZASADY/ 9

Definicja/10 Negocjacje a konsultacje/14
Czy negocjacje są konieczne?/17 Etapy negocjacji/18

2. OCENA SIŁY/ 22

Wpływ na podejmowanie decyzji/24
Możliwości wywierania nacisku/25 Siła argumentów/29
Determinacja/30

3. DEFINIOWANIE CELÓW/ 33

Ustalanie górnej granicy/35 Dolna granica/37 Wiarygodność/ 38
Wygrane i przegrane/39

4. ANALIZA OCZEKIWAŃ DRUGIEJ STRONY/ 41

Odkrywanie zamierzeń drugiej strony/42
Fakty i argumenty drugiej strony/44 Ukryty czynnik/45

5. TON I SCENA/ 47

Ton/48 Kogo angażować/53 Tempo i czas/55 Miejsce/56
Układ miejsc przy stole i organizacja posiłków/57
Sposób dokumentowania/59

6. USTALANIE PORZĄDKU SPOTKANIA/ 62

Oficjalny porządek spotkania/63 Modyfikowanie przebiegu rozmów/64

7. SONDOWANIE RACJI DRUGIEJ STRONY/ 67

Wyszukiwanie słabych punktów/67 Sprawdzanie wiarygodności/72

8. WZMACNIANIE WŁASNEJ POZYCJI/ 74

Sankcje/74 Taktyka/76

9. CZAS TRWANIA I ZAKOŃCZENIE/ 83

Czas trwania sesji/84 Przerwy/86

10. SZUKANIE WSPÓLNEJ PŁASZCZYZNY/ 89

Słuchanie/90 Posługiwanie się humorem/92
Czytanie między wierszami/93 Szukanie wspólnych elementów/95

11. OSIĄGANIE POROZUMIENIA/ 98

Okresowe podsumowania/98 Sugestie/99
Pomoc drugiej stronie w uczynieniu kroku naprzód/101
Zachowanie twarzy/103 Konstruktywny kompromis/104

12. FINALIZOWANIE UMOWY/ 107

Zamknięcie pertraktacji/107
Upewnienie się, że wszystkie punkty zostały uwzględnione/110
Sprawdzenie zgodności interpretacji/111 Unikanie pobieżności/112

13. PRAKTYCZNA REALIZACJA/ 115

Wspólny program realizacji umowy/116 Wspólna realizacja/116
Informacja i wyjaśnienie/117

14. JAK ZAPOBIEC NIEPOWODZENIU/ 120

Działanie jednej strony/121 Interwencja strony trzeciej/122

15. NEGOCJOWANIE NA ODLEGŁOŚĆ/ 127

Negocjacje korespondencyjne/127 Negocjowanie przez telefon/130

16. JAK RADZIĆ SOBIE Z MEDIAMI/ 132

Skuteczna komunikacja za pośrednictwem mediów/133
Wybór środka przekazu i metody/134

17. NEGOCJACJE MENEDŻERSKIE/ 142

Status/143 Powiązania z ośrodkami władzy/145
Wzajemne zobowiązania/147 Siła wiedzy i fachowości/148

18. NEGOCJACJE HANDLOWE/ 151

Negocjowanie na rynku wewnętrznym/152 Techniki sprzedaży/155
Generalne zasady targowania się/156 Uwarunkowania umowy/157

19. NEGOCJACJE PRACOWNICZE/ 161

Relacje wzajemne/161 Procedury/163 Precedensy/165
Prawodawstwo związkowe/167

20. UMIEJĘTNOŚCI NEGOCJACYJNE/ 170

Wiedza/171 Umiejętności/173 Nastawienia/177
Nietypowe problemy/178

INDEKS/ 185