

Wstęp	9
--------------------	---

Rozdział 1

Istota procesu negocjacyjnego	10
1.1. Podstawowe pojęcia: negocjacje, techniki, taktyki	10
1.2. Fazy procesu negocjacyjnego	12
1.2.1. Faza przygotowania negocjacji	13
1.2.2. Faza wstępna	13
1.2.3. Faza główna	14
1.2.4. Faza finalizacji	14
1.3. Typowe role w sprzedaży dóbr i usług	15

Rozdział 2

Faza przygotowania negocjacji	16
2.1. Wiarygodność i aktualna sytuacja firmy	16
2.2. Ocena pozycji i nastawienia partnerów	17
2.2.1. Zachowania negocjacyjne a płeć	19
2.2.2. Pozycja negocjacyjna – interesy, obszary, opcje, stanowiska	21
2.3. Poznanie osoby negocjatora	25
2.4. Plan taktyczny negocjacji – pojęcie BATNY	26

Rozdział 3

Faza wstępna – prenegocjacje	29
3.1. Informacje z zachowania partnera	29
3.1.1. Ruch, proksemika i aranżacja przestrzeni	30

3.1.2. Gesty, pozycje ciała	35
3.1.3. Śmiech – zachowania spontaniczne	39
3.1.4. Mimika – mowa twarzy	40
3.1.5. Techniki sondujące niewerbalne	41
3.2. Formalizowanie struktury procesu negocjacyjnego	43
3.3. Techniki negocjacyjne fazy otwarcia	43
3.4. Gry wstępne	47

Rozdział 4

Faza główna – dysproporcja pozycji negocjatorów	53
4.1. Techniki ofensywne	53
4.2. Postępowanie wobec odmowy negocjacji i innych twardych technik	60
4.3. Negocjowanie wobec silnej presji partnera	65
4.3.1. Taktyka ofiary	66
4.3.2. Taktyka ingracji (komplementacji)	70
4.3.3. Taktyka uników	76

Rozdział 5

Faza główna – negocjacje w równej pozycji	81
5.1. Techniki ukierunkowane „na zmęczenie” partnera	82
5.2. Zjawisko kontrastu i taktyka destrukcji „dobry-zły”	85
5.3. Techniki blokowania własnej pozycji	87
5.4. Techniki wywierania presji na partnera	91

Rozdział 6

Faza główna – impas	95
6.1. Oddzielenie wzajemnych stosunków od meritum sposobem na impas ludzki	95
6.2. Techniki targu i sposoby przewycięzania impasu strukturalnego	102
6.2.1. Techniki ustępowania	105
6.2.2. Techniki wychodzenia z impasu	107
6.2.3. Wymiana – rozwiązaniem impasu negocjacyjnego bez walki	108

Rozdział 7

Argumentacja jako sposób na impas pozycyjny	110
7.1. Kontrargumentacja, czyli gdy partner się myli	111
7.2. Taktyki argumentacji, czyli jak go przekonać	118
7.2.1. Argumentacja na prostego niezdecydowanego	120
7.2.2. Argumentacja na niezdecydowanego inteligentnego	121
7.2.3. Argumentacja na zdecydowanego nieakceptującego	121
7.2.4. Argumentacja na akceptującego	123

Rozdział 8

Faza finalizowania negocjacji	125
8.1. Silne techniki finalizacji	125
8.2. Miękkie techniki finalizujące	127
Zakończenie	129
Spis zdjęć	131
Bibliografia	132
Indeks rzeczowy	134