

Spis treści

Wprowadzenie. Chcesz wygrać bez względu na wszystko?	13
---	-----------

Część pierwsza

Miękkie negocjowanie. Finezja, budowanie zgody i współpraca

Rozdział 1. Zwycięzanie jest stanem umysłu. Efekt Wallendy Wielkiego	19
---	-----------

Wygrana rodzi się w twoim wnętrzu.

Rozdział 2. Lepszy kontakt. Niewidzialna moc	21
---	-----------

*Będąc w bliskim kontakcie z drugą osobą, skuteczniej
poprowadzisz ją ku wspólnemu celowi.*

Rozdział 3. Atrybuty zgody. Filary porozumienia	27
--	-----------

*Zrób ukłon w stronę oponenta i wykorzystując jego energię,
stawiaj filary porozumienia.*

Rozdział 4. Nie tylko cena. Poznaj prawdziwe potrzeby drugiej osoby	32
--	-----------

*Zaspokajając nasze potrzeby, kierujemy się bardziej emocjami niż rozsądkiem.
Poczucie spełnienia celu jest potężnym narzędziem perswazji.*

Rozdział 5. Chęć pomocy. Jak słuchać i zachęcać do mówienia	37
--	-----------

*Mówienie i przekonywanie to dwie różne rzeczy. Mówienie to
przekazywanie informacji innym ludziom, natomiast perswazja wymaga
komunikacji dwustronnej. Tu chodzi o kontrolowanie sytuacji.*

Rozdział 6. Efektywny środek komunikacji. Telefony, e-maile, listy i spotkania	43
---	-----------

*W niektórych sytuacjach lepiej zadzwonić do drugiej strony, a w innych
– wstrzymać się od inicjowania kontaktu i czekać na zaproszenie do rozmowy,
a potem wysłać faks, umówić się na spotkanie lub wysłać list.*

Rozdział 7. Tendencyjność. Ludzie są jak otwarte księgi, lecz każda z nich jest inna	46
<i>Jeśli chcesz przekonująco prezentować pomysły i łagodzić opory rozmówcy, najpierw dowiedz się, w jaki sposób postrzega rzeczywistość i podejmuje decyzje. Prawdopodobnie rzeczywistość dla tej osoby jest inna niż dla ciebie.</i>	

Rozdział 8. LANCET. Pocztówka ze szczytu	53
<i>Tvoja propozycja została zaakceptowana. Lecz do zwycięstwa jest daleko. Teraz czas zastosować taktyki, za pomocą których rozstrzygniesz sprawę.</i>	

Część druga

Pokonywanie problemów. Zmiękczenie oponenta

Rozdział 9. Łagodzenie wrogości, agresji i gniewu. Taniec na polu minowym	59
<i>Z ludźmi mającymi wrogie nastawienie, kłótliwymi i pełnymi złości trudno się porozumieć. Z osobami myślącymi irracjonalnie stykamy się na co dzień. Negocjowanie z ludźmi, którzy wolą mieć rację, niż postępować rozsądnie, jest wielką sztuką.</i>	

Rozdział 10. Aby nie usłyszeć nie. Jak sprawić, by oponent nie odrzucał twoich propozycji	64
<i>Odrzucenie to negatywna odpowiedź, która jednak nie zamyka linii komunikacji.</i>	

Rozdział 11. Wybijanie dziury w murze. Próbuje i bądź wytrwały	69
<i>Gdy oponent pozostaje niewzruszony mimo twoich usilnych starań, jest to trudniejsze do zniesienia niż odrzucenie. Z rozmówcą, który okopuje się na swojej pozycji, trudno jest nawiązać konstruktywny dialog – drogi komunikacji są zamknięte.</i>	

Rozdział 12. Wychodzenie z impasu. Jak łagodzić drażliwe punkty w negocjacjach	75
<i>Konflikty często biorą się stąd, że strony przywiązują zbyt dużą wagę do pieniężnej wartości sporu. Czasem warto negocjować nie tyle wartość pieniężną, ile sposób jej określenia.</i>	

Rozdział 13. Negocjacje z ludźmi, którzy wolą mieć rację niż postępować rozsądnie. Strategia stopniowego nacisku	80
<i>W wielu sporach w rzeczywistości nie chodzi o pieniądze, ale o przyzwoitość.</i>	

Część trzecia

Twarde negocjowanie. Dobijanie targu

Rozdział 14. Analiza: wybór stylu i podejścia do negocjacji.	
Jak połączyć twarde negocjowanie z miękkim stylem osobistym	89
<i>Jak twardo zamierzasz negocjować? Czy chcesz być oportunistyczny?</i>	
<i>Twardy? Umiarkowany?</i>	
Rozdział 15. Relacje osobiste. Omijanie kropli deszczu	94
<i>Inaczej negocjuje się z kimś, kogo spotykasz po raz pierwszy w życiu,</i>	
<i>a inaczej z kimś, z kim łączą cię wzajemne zobowiązania.</i>	
Rozdział 16. Siła negocjacyjna. Niezwyciężone źródło możliwości	99
<i>Twoja siła negocjacyjna może być prawdziwa albo sztucznie wykreowana.</i>	
<i>Gdy zrozumiesz to enigmatyczne pojęcie, jakim jest siła negocjacyjna,</i>	
<i>zrozumiesz także, jak ona powstaje i jak się ją traci.</i>	
Rozdział 17. Trening podstawowy. Ostre targowanie się i wymiana ustępstw	104
<i>Graj po to, by wygrać. Sztuka i psychologia twardej gry.</i>	
Rozdział 18. Zagrywki psychologiczne. Nacisk i taktyki obronne	116
<i>Zmień sposób, w jaki oponent myśli o sobie samym, a wpłyniesz na skuteczność,</i>	
<i>z jaką będzie on negocjować przeciwko tobie.</i>	
Rozdział 19. Sztuczki i wykręty. Pułapki psychologiczne	123
<i>Jedne taktyki są bardziej, a inne mniej przyjemne dla oponenta.</i>	
Rozdział 20. Właściwy moment, właściwe tempo. Niech czas gra na twoją korzyść	136
<i>Czas może być twoim największym wrogiem albo najlepszym przyjacielem.</i>	

Część czwarta.

Księga przypadku. Hokus-pokus. Triki, taktyki i uniki

35 często spotykanych sytuacji negocjacyjnych. Na co zwracać uwagę?

Co robić? Czego nie robić?

Wynajmowanie mieszkania	145
Kupowanie sprzętu	149
Leasing samochodu	153
Kupowanie nowego samochodu	160
Kupowanie samochodu używanego	167

Kupowanie ulicznych pamiątek i dzieł sztuki	171
Przejmowanie firmy	176
Sprzedawanie firmy	183
Umowa kohabitacji: partnerstwo, ale nie małżeństwo	187
Ściąganie należności	191
Negocjacje z wykonawcami robót	195
Kontrakty handlowe	203
Zarządzanie kryzysem, Public Relations	207
Rejs	211
Wychodzenie z długów	217
Sprawa rozwodowa	222
Negocjacje z pracownikami	226
Negocjacje w gronie rodziny, przyjaciół i wspólników	230
Franczyza	234
Kupowanie nieruchomości	243
Sprzedawanie nieruchomości	251
Wypłata odszkodowania z tytułu ubezpieczenia samochodu	255
Wypłata odszkodowania z tytułu ubezpieczenia domu	262
Kupowanie biżuterii	270
Rozmowa w sprawie pracy	275
Wynajmowanie prawnika	280
Zawieranie ugody sądowej	287
Uzyskiwanie pożyczki	291
Wynajmowanie biura	300
Intercyza	307
Współpraca z pośrednikiem w handlu nieruchomościami	312
Bilety i rezerwacje	315
Pensja na początek	318
Podwyżka	321
Wynajem powierzchni sklepowej	326
Koniec czy początek?	332
O autorze	333