

Wstęp

Rozdział I. Negocjacje – definicje

Zasady negocjacji
Sprzedaż, negocjacje i mediacje
Negocjacje – źródła informacji
Etapy procesu negocjacyjnego
Realizacja procesu i miary sukcesu
Psychologia negocjacji
Zasady negocjacji
Negocjacje w służbach mundurowych
Błędy i mity negocjacji

Rozdział II. Kompetencje i cechy negocjatora

Opis badań autorskich

Rozdział III. Siła negocjacyjna

Cele negocjacyjne
Strategia w negocjacjach
Metodyka szkoleń z negocjacji
BATNA i ZOPA
Przygotowanie do negocjacji
Uniwersalny model przygotowania do negocjacji
Partner negocjacyjny
Trudny klient
Cena jako zmienna negocjacyjna
Pułapki pozycji minimalnej i maksymalnej
Techniki negocjacyjne
Techniki pozawerbalne w negocjacjach

Rozdział IV. Komunikacja w procesie negocjacyjnym

Umiejętność zadawania pytań
Słuchać czy słyszeć?
Widzenie i postrzeganie
Intuicja w negocjacjach
Pierwszy kontakt: rozmowa telefoniczna, korespondencja elektroniczna
Komunikacja korzyści i pokonywanie obiekcji
Zarządzanie procesem grupowym
Relacyjność i zadaniowość w negocjacjach

Rozdział V. Kłamstwo w negocjacjach

Rozdział VI. Fragment badania autorskiego

Przyszłość nauczania i szkolenia z negocjacji

Zakończenie

Bibliografia

Spis tabel, rysunków i wykresów

Załączniki

Załącznik 1 – Kwestionariusz ankiety

Załącznik 2 – Schemat przygotowania case study negocjacyjnego