

Spis treści

I ty jesteś negocjatorem /9

1 Dlaczego negocjujemy /13

Konflikt interesów /13

Strategie podejścia do konfliktu /19

Sposoby rozwiązywania konfliktu /26

Strategie negocjacyjne /29

Taktyki negocjacyjne /33

2 Przygotowanie do negocjacji /37

Dlaczego do negocjacji trzeba się przygotować /37

Po co negocjujesz, czyli analiza interesów /39

O co im chodzi, czyli interesy drugiej strony /42

Jak zdobywać informacje /43

Martw się na zapas, czyli analiza alternatyw /45
O czym rozmawiać, czyli analiza kwestii negocjacyjnych /47
Punkty odniesienia, czyli analiza kryteriów /51
Od czego zacząć, czyli oferta wstępna /53
1001 (pozornych) drobiazgów, czyli koniec przygotowania /55
Pierwsze uzgodnienia /60

3

Negocjacje, czyli rozmowa /63

Jak zrobić dobre pierwsze wrażenie /63
Jak radzić sobie z subiektywnością ocen /65
Jak dobrze słuchać /67
Jak mówić, aby zostać zrozumianym /69
Jak rozmawiać o interesach /71
Jak pytać /73
Jak rozpoznawać „mowę ciała” /75
Jak radzić sobie z emocjami /77
Jak przekonywać /79
Kiedy rozmowa jest niemożliwa /86

4

Twój negocjacyjny arsenał taktyk /91

Mądre ustępstwa /91
Obietnice /96
Groźby /98
Taktyki zobowiązania /102
Dwa oblicza błęfu /105
Odpowiedzi na ofertę drugiej strony /108
Odpowiedzi na groźby /111
Przerwa, czyli gra czasem /115
Sposoby na przełamanie impasu /118
Sposoby na budowę porozumienia /120
Sposoby na uniknięcie fiaska /122

Negocjowanie ze słabszej pozycji /125

Źródła siły w negocjacjach /128

5

Uczciwość, nieuczciwość i podstęp w negocjacjach /133

Kiedy wynik negocjacji jest sprawiedliwy /133

Etyka w negocjacjach /135

Taktyki presji pozycyjnej /141

Taktyki dywersyjne /145

Taktyki wojny psychologicznej /149

Obrona przed podstępnymi taktykami /152

6

Negocjatorzy /156

Mity o dobrym negocjatorze /156

Urodzeni negocjatorzy /158

Negocjatorzy wybitni /160

7

Zakończenie /164

O naturze negocjacji /164

Żelazne reguły negocjacji /165

Najpoważniejsze błędy /165

I ty jesteś negocjatorem /169

Automat /169

Czynsz /173

Samochód /179

Meble /183
