

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
Rozdział 1. Negocjacje, podstawowe pojęcia	7
Rozdział 2. Motywacje negocjatorów	11
Rozdział 3. Postrzeganie negocjacji przez negocjatorów	16
Rozdział 4. Zasady negocjacji	23
Rozdział 5. Komunikacja interpersonalna	28
Rozdział 6. Przygotowanie do negocjacji	41
Rozdział 7. Rozmowy negocjacyjne	45
Rozdział 8. Mechanizmy zaburzające negocjacje	62
Rozdział 9. Proces obsługi klienta	68
Literatura	78