

Przedmowa (5)

1. Zdrowy rozsądek to najlepsza gwarancja przygotowania się do negocjacji (7)

- 1.1. Jak postrzegamy świat? (9)
- 1.2. Nikt nie jest taki sam (14)
- 1.3. Mapa myśli pomoże w pomyślnym prowadzeniu negocjacji (19)
- 1.4. Neurolingwistyczne programowanie stylu (25)

2. Gest lub dobór koloru mają wagę słowa (31)

- 2.1. Ciało zawsze uczestniczy w komunikacji (33)
- 2.2. Mowa ciała nie dotyczy tylko ciała (38)
- 2.3. "Small talk" albo werbalne badanie niewerbalnych zwyczajów (43)
- 2.4. Czy słowa potrafią kłamać? (48)

3. Uważne słuchanie i zrozumienie to główne filary porozumienia (55)

- 3.1. Pragmatyczne formy komunikacji (57)
- 3.2. Przy słuchaniu wykorzystujemy "dwie pary uszu" (63)
- 3.3. Co nazywamy słuchaniem aktywnym i pasywnym (68)
- 3.4. Klucze do bramy zrozumienia (73)

4. Kto pyta, ten kontroluje kierunek i rozwój negocjacji (79)

- 4.1. Pytanie bez celu jest jak chybiony strzał (81)
- 4.2. Kategorie i rodzaje pytań (85)
- 4.3. Uwaga na pułapkę prezentacji i ceny (90)
- 4.4. Rola pytań w podsumowaniu negocjacji (94)

5. Odpowiedzią na ostry zarzut jest trafny argument (101)

- 5.1. Co to jest argumentacja? (103)
- 5.2. "Zarzut" nie zawsze wynika z postawy (110)
- 5.3. Najczęstszymi zarzutami są te, które sami przywołujemy (115)
- 5.4. Zarzuty należy rozbroić, w żadnym przypadku nie można ich negować (120)

Zakończenie (127)

Bibliografia (wykorzystana w książce i polecana) (129)