

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
Rozdział I	11
Negocjacje – definicje	11
Sprzedaż, negocjacje i mediacje	14
Negocjacje – źródła informacji	21
Etapy procesu negocjacyjnego	25
Realizacja procesu i miary sukcesu	29
Psychologia negocjacji	30
Zasady negocjacji	34
Negocjacje w służbach mundurowych	46
Błędy i mity negocjacji	68
Rozdział II	74
Kompetencje i cechy negocjatora	74
Opis badań autorskich	76
Rozdział III	90
Siła negocjacyjna	90
Cele w negocjacjach	92
Strategia w negocjacjach	101
Metodyka szkoleń z negocjacji	106
BATNA i ZOPA	109
Przygotowanie do negocjacji	114
Uniwersalny model przygotowania do negocjacji	128
Partner negocjacyjny	131
Trudny klient	141
Cena jako zmienna negocjacyjna	144
Pułapki pozycji minimalnej i maksymalnej	148

Techniki negocjacyjne	151
Techniki pozawerbalne w negocjacjach	158
Rozdział IV	162
Komunikacja w procesie negocjacyjnym	162
Umiejętność zadawania właściwych pytań	169
Słuchać czy słyszeć?	175
Widzenie i postrzeganie	177
Intuicja w negocjacjach	179
Pierwszy kontakt: rozmowa telefoniczna, korespondencja elektroniczna	182
Komunikacja korzyści i pokonywanie obiekcji	184
Zarządzanie procesem grupowym	188
Relacyjność i zadaniowość w negocjacjach	194
Rozdział V	198
Kłamstwo w negocjacjach	198
Rozdział VI	209
Fragment badania autorskiego	209
Przyszłość nauczania i szkolenia z negocjacji	212
Zakończenie	216
Bibliografia	217
Spis tabel, rysunków i wykresów	228
Załączniki	230
Załącznik 1 – Arkusz weryfikacji poprawności przygotowania do negocjacji	230
Załącznik 2 – Schemat przygotowania <i>case study</i> negocjacyjnego	236