

Spis treści

Wstęp

7

Rozdział 1

Podstawy teoretyczne negocjacji w organizacji

13

1.1. Interpretacje pojęcia negocjacji

13

1.2. Funkcje negocjacji w organizacji

19

1.3. Rodzaje negocjacji w organizacji

25

1.4. Proces negocjacji

29

1.5. Podsumowanie

34

Pytania kontrolne

34

Rozdział 2

Podstawowe zasady planowania negocjacji

35

2.1. Sytuacja negocjacyjna

35

2.2. Interesariusze negocjacji

40

2.3. Siła przetargowa stron negocjacji

46

2.4. Problemy i cele negocjacji

53

2.5. Warianty rozwiązań problemów

59

2.6. Podsumowanie

63

Pytania kontrolne

63

Rozdział 3

Zasady gospodarowania zasobami ludzkimi negocjacji

64

3.1. Funkcje menedżerskie w negocjacjach

64

3.2. Zespół negocjacyjny

67

3.3. Zadania i uprawnienia reprezentantów firmy

73

3.4. Kompetencje negocjacyjne

84

3.5. Podsumowanie

91

Pytania kontrolne

91

Rozdział 4

Strategie i style jako podstawowe narzędzia negocjacji

92

4.1. Interpretacja i podstawowe rodzaje strategii prowadzenia negocjacji

92

4.2. Strategie rozwiązywania konfliktów organizacyjnych

96

4.3. Strategie negocjacyjne oparte na analizie SWOT

101

4.4. Pojęcie i podstawowe rodzaje stylów prowadzenia negocjacji

105

4.5. „Zwierzęce” style prowadzenia negocjacji

107

4.6. Style negocjacyjne oparte na cechach charakteru

111

4.7. Strategie negocjacji wielostronnych	115
4.8. Podsumowanie	120
Pytania kontrolne	121

Rozdział 5

Zasady i techniki prowadzenia negocjacji

5.1. Zasady kształtowania relacji partnerskich w negocjacjach	122
5.2. Interpretacja i typologia zasad i technik negocjacyjnych	125
5.3. Wybrane zasady komunikacji w negocjacjach	129
5.4. Reguły negocjowania z trudnymi partnerami	139
5.5. Zasady negocjowania w sytuacjach kryzysowych	146
5.6. Podsumowanie	151
Pytania kontrolne	151

Rozdział 6

Zasady podsumowania negocjacji

6.1. Zawieranie umowy negocjacyjnej	152
6.2. Ocena efektywności negocjacji	155
6.3. Kryteria i zasady oceny negocjacji	161
6.4. Techniki i reguły oceny negocjacji	169
6.5. Podsumowanie	175
Pytania kontrolne	176

Zakończenie	177
Załączniki	180
Słownik podstawowych pojęć	235
Literatura	237
Spis tabel	245
Spis rysunków	246