

Spis treści

Wstęp, czyli dlaczego warto nauczyć się sprawnie negocjować 7

Rozdział 1. Dynamika negocjacji 11

Dlaczego nie lubimy negocjować? 11

Strategie negocjacji 17

Przebieg negocjacji 25

Przygotowanie w negocjacjach 29

Siła w negocjacjach — jak ją budować, jak z niej korzystać? 40

Jak radzić sobie z emocjami w negocjacjach? 50

Rozdział 2. Zasady, techniki i taktyki negocjacji 63

Siedemdziesiąt zasad i technik negocjacji 63

Taktyki negocjacji 96

Jak szybko nawiązać bliższą relację? 108

Jak pokonać pięć typowych barier negocjacyjnych? 110

Jak dokonywać ustępstw? 111

Jak pokonać impas? 114

Rozdział 3. Jak skutecznie zarządzać konfliktem? 119

Style zarządzania konfliktem 125

Jakie czynniki wpływają na styl rozwiązywania konfliktów? 131

Przystąpić czy odstąpić? 133

Eskalacja i deeskalacja konfliktu 136

Rozdział 4. Język negocjacji — czyli o tym, co i jak mówić

i czego nie mówić 141

Jak język wpływa na proces negocjacji? 141

Co warto mówić w trakcie negocjacji? 149

Czego nie należy mówić? 160

Pytania w negocjacjach 163

Mowa ciała, czyli jak się zachowywać w trakcie negocjacji,

co robić, a czego unikać 170

Jak rozszyfrować język ciała drugiej strony? 176

Kontrolowanie własnej mowy ciała 182

Rozdział 5. Perswazja, kłamstwo i etyka 185

Perswazja 185

Dwutorowość perswazji 187

Jak skutecznie wywierać wpływ 189

Jak zaszczepia się dowolną ideę w cudzym umyśle? 195

Kłamstwo w negocjacjach — jak je rozpoznawać? 198

Na co zatem zwrócić uwagę, aby nie dać się oszukać? 208

Etyka w negocjacjach 211

Zakończenie 219

Bibliografia 221