

Spis treści

I *I ty jesteś negocjatorem /9*

1 *Dlaczego negocjujemy /1 3*

Konflikt interesów /13

Strategie podejścia do konfliktu /19

Sposoby rozwiązywania konfliktu / 26

Strategie negocjacyjne /29

Taktyki negocjacyjne /33

2 *Przygotowanie do negocjacji /37*

Dlaczego do negocjacji trzeba się przygotować /37

Po co negocjujesz, czyli analiza interesów /39

O co im chodzi, czyli interesy drugiej strony /42

Jak zdobywać informacje /43

Martw się na zapas, czyli analiza alternatyw /45
O czym rozmawiać, czyli analiza kwestii negocjacyjnych /47
Punkty odniesienia, czyli analiza kryteriów /51
Od czego zacząć, czyli oferta wstępna /53
1001 (pozornych) drobiazgów, czyli koniec przygotowania 755
Pierwsze uzgodnienia /60

3

Negocjacje, czyli rozmowa /63

Jak zrobić dobre pierwsze wrażenie /63
Jak radzić sobie z subiektywnością ocen /65
Jak dobrze słuchać /67
Jak mówić, aby zostać zrozumianym /69
Jak rozmawiać o interesach /71
Jak pytać /73
Jak rozpoznawać „mowę ciała” /75
Jak radzić sobie z emocjami /77
Jak przekonywać /79
Kiedy rozmowa jest niemożliwa. /86

4

Twój negocjacyjny arsenał taktyk /91

Mądre ustępstwa /91
Obietnice /96
Groźby /98
Taktyki zobowiązania /102
Dwa oblicza blefu /105
Odpowiedzi na ofertę drugiej strony /108
Odpowiedzi na groźby /111
Przerwa, czyli gra czasem /115
Sposoby na przełamanie impasu /118
Sposoby na budowę porozumienia /120
Sposoby na uniknięcie fiaska /122

Negocjowanie ze słabszej pozycji /125
Źródła siły w negocjacjach /128

5

Uczciwość, nieuczciwość i podstęp w negocjacjach /133

Kiedy wynik negocjacji jest sprawiedliwy /133
Etyka w negocjacjach /135
Taktyki presji pozycyjnej /141
Taktyki dywersyjne /145
Taktyki wojny psychologicznej /149
Obrona przed podstępными taktykami /152

6

Negocjatorzy /156

Mity o dobrym negocjatorze /156
Urodzeni negocjatorzy /158
Negocjatorzy wybitni /160

7

Zakończenie /164

O naturze negocjacji /164
Żelazne reguły negocjacji /165

Najpoważniejsze błędy /165

I ty jesteś negocjatorem /169

Automat /169

Czynsz /173

Samochód /177

Meble /183