

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