

Spis treści

Wprowadzenie	13
CZĘŚĆ PIERWSZA. Miękkie negocjowanie. Finezja, budowanie zgody i współpraca	17
1. Zwycięzanie jest stanem umysłu. Efekt Wallendy Wielkiego <i>Wygrana rodzi się w twoim wnętrzu</i>	19
2. Lepszy kontakt. Niewidzialna moc <i>Pozostając w bliskim kontakcie z drugą osobą, skuteczniej poprowadzisz ją ku wspólnemu celowi</i>	21
3. Atrybuty zgody. Filary porozumienia <i>Zrób ukłon w stronę oponenta i wykorzystując jego energię, stawiaj filary porozumienia</i>	27
4. Nie tylko cena. Poznaj prawdziwe potrzeby drugiej osoby <i>Zaspokajając nasze potrzeby, kierujemy się bardziej emocjami niż rozsądkiem. Poczucie spełnienia celu jest potężnym narzędziem perswazji</i>	32
5. Chęć pomocy. Jak słuchać i zachęcać do mówienia <i>Mówienie i przekonywanie to dwie różne rzeczy. Mówienie to przekazywanie informacji innym ludziom, natomiast perswazja wymaga komunikacji dwustronnej. Tu chodzi o kontrolowanie sytuacji</i>	37
6. Efektywny środek komunikacji. Telefony, e-maile, listy i spotkania <i>W niektórych sytuacjach lepiej zadzwonić do drugiej strony, a w innych – wstrzymać się od inicjowania kontaktu i czekać na zaproszenie do rozmowy, a potem wysłać faks, umówić się na spotkanie lub wysłać list</i>	43

7. Tendencyjność. Ludzie są jak otwarte księgi, lecz każda z nich jest inna 46
Jesli chcesz przekonujaco prezentowac pomysly i zmniejszac opór rozmówcy, najpierw dowiedz się, w jaki sposób postrzega on rzeczywistość i podejmuje decyzje. Prawdopodobnie rzeczywistość dla tej osoby jest inna niż dla ciebie

8. LANCET. Pocztówka ze szczytu 53
Twoja propozycja została zaakceptowana. Lecz do zwycięstwa jest daleko. Teraz czas zastosować taktyki, za pomocą których rozstrzygniesz sprawę

CZĘŚĆ DRUGA. Pokonywanie problemów. Zmiękczenie oponenta 57

9. Łagodzenie wrogości, agresji i gniewu. Taniec na polu minowym 59
Z ludźmi mającymi wrogie nastawienie, kłótliwymi i pełnymi złości trudno się porozumieć. Z osobami myślącymi irracjonalnie stykamy się na co dzień. Negocjowanie z ludźmi, którzy wolą mieć rację, niż postępować rozsądnie, jest wielką sztuką

10. Aby nie usłyszeć „nie”. Jak sprawić, by oponent nie odrzucał twoich propozycji 64
Odrzucenie to negatywna odpowiedź, która jednak nie zamyka linii komunikacji

11. Wybijanie dziury w murze. Próbuje i bądź wytrwały 69
Gdy oponent pozostaje niewzruszony mimo twoich usilnych starań, jest to trudniejsze do zniesienia niż odrzucenie. Z rozmówcą, który okopuje się na swojej pozycji, trudno jest nawiązać konstruktywny dialog – drogi komunikacji są zamknięte

12. Wychodzenie z impasu. Jak łagodzić drażliwe punkty w negocjacjach 75
Konflikty często biorą się stąd, że strony przywiązują zbyt dużą wagę do pieniężnej wartości sporu. Czasem warto negocjować nie tyle wartość pieniężną, ile sposób jej określenia

13. Negocjacje z ludźmi, którzy wolą mieć rację, niż postępować rozsądnie. Strategia stopniowego nacisku 80
W wielu sporach w rzeczywistości nie chodzi o pieniądze, ale o przyzwoitość

CZĘŚĆ TRZECIA. Twarde negocjowanie. Dobijanie targu 87

14. Analiza: wybór stylu i podejścia do negocjacji. Jak połączyć twarde negocjowanie z miękkim stylem osobistym 89
Jak twardo zamierzasz negocjować? Czy chcesz być oportunistyczny? Twardy? Umiarkowany?

15. Relacje osobiste. Omijanie kropki deszczu 94
Inaczej negocjujesz z kimś, kogo spotykasz po raz pierwszy w życiu, a inaczej z kimś, z kim łączą cię wzajemne zobowiązania

16. Siła negocjacyjna. Niezwykłe źródło możliwości	99
<i>Twoja siła negocjacyjna może być prawdziwa albo sztucznie wykreowana. Gdy zrozumiesz to enigmatyczne pojęcie, jakim jest siła negocjacyjna, zrozumiesz także, jak ona powstaje i jak się ją traci</i>	
17. Trening podstawowy. Ostre targowanie się i wymiana ustępstw	104
<i>Graj po to, by wygrać. Sztuka i psychologia twardej gry</i>	
18. Zagrywki psychologiczne. Nacisk i taktyki obronne	116
<i>Zmień sposób, w jaki oponent myśli o sobie samym, a wpłyniesz na skuteczność, z jaką będzie on negocjować przeciwko tobie</i>	
19. Sztuczki i wykręty. Pułapki psychologiczne	123
<i>Jedne taktyki są bardziej, a inne mniej przyjemne dla oponenta</i>	
20. Właściwy moment, właściwe tempo. Niech czas gra na twoją korzyść	136
<i>Czas może być twoim największym wrogiem albo najlepszym przyjacielem</i>	

CZĘŚĆ CZWARTA. Księga przypadku. Hokus-pokus.

Triki, taktyki i uniki 143

Wynajmowanie mieszkania	145
Kupowanie sprzętu	149
Leasing samochodu	153
Kupowanie nowego samochodu	160
Kupowanie używanego samochodu	167
Kupowanie ulicznych pamiątek i dzieł sztuki	171
Przejmowanie firmy	176
Sprzedawanie firmy	183
Umowa kohabitacji: partnerstwo, ale nie małżeństwo	188
Ściąganie należności	192
Negocjacje z wykonawcami robót	197
Kontrakty handlowe	205
Zarządzanie kryzysem	209
Rejs	213
Wychodzenie z długów	219
Sprawa rozwodowa	225
Negocjacje z pracownikami	229
Negocjacje w gronie rodziny, przyjaciół i współpracowników	233

Franczyza	237
Kupowanie nieruchomości	246
Sprzedawanie nieruchomości	254
Wypłata odszkodowania z tytułu ubezpieczenia samochodu	258
Wypłata odszkodowania z tytułu ubezpieczenia domu	265
Kupowanie biżuterii	274
Rozmowa w sprawie pracy	279
Wynajmowanie prawnika	285
Zawieranie ugody sądowej	291
Uzyskiwanie pożyczki	295
Wynajmowanie biura	304
Intercyza	311
Współpraca z pośrednikiem w handlu nieruchomościami	316
Bilety i rezerwacje	319
Pensja na początek	322
Podwyżka	326
Wynajem powierzchni sklepowej	331
Koniec czy początek?	338
O autorze	339