

Spis treści

Wprowadzenie 13

Część pierwsza. Miękkie negocjowanie. Finezja, budowanie zgody i współpraca 17

1. Zwycięzanie jest stanem umysłu. Efekt Wallendy Wielkiego 19
Wygrana rodzi się w twoim wnętrzu
2. Lepszy kontakt. Niewidzialna moc 21
Pozostając w bliskim kontakcie z drugą osobą, skuteczniej poprowadzisz ją ku wspólnemu celowi
3. Atrybuty zgody. Filary porozumienia 27
Zrób ukłon w stronę oponenta i wykorzystując jego energię, stawiaj filary porozumienia
4. Nie tylko cena. Poznaj prawdziwe potrzeby drugiej osoby 32
Zaspokajając nasze potrzeby, kierujemy się bardziej emocjami niż rozsądkiem. Poczucie spełnienia celu jest potężnym narzędziem perswazji
5. Chęć pomocy. Jak słuchać i zachęcać do mówienia 37
Mówienie i przekonywanie to dwie różne rzeczy. Mówienie to przekazywanie informacji innym ludziom, natomiast perswazja wymaga komunikacji dwustronnej. Tu chodzi o kontrolowanie sytuacji
6. Efektywny środek komunikacji. Telefony, e-maile, listy i spotkania 43
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
7. Tendencyjność. Ludzie są jak otwarte księgi, lecz każda z nich jest inna 46
Jeśli chcesz przekonująco prezentować pomysły i zmniejszać 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 kropli 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. Niezwyciężone źródło możliwości 99

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

17. Trening podstawowy. Ostre targowanie się i wymiana ustępstw 104

Graj po to, by wygrać. Sztuka i psychologia twardej gry

18. Zagrywki psychologiczne. Nacisk i taktyki obronne 116

Zmień sposób, w jaki oponent myśli o sobie samym, a wpłyniesz na skuteczność, z jaką będzie on negocjować przeciwko tobie

19. Sztuczki i wykręty. Pułapki psychologiczne 123

Jedne taktyki są bardziej, a inne mniej przyjemne dla oponenta

20. Właściwy moment, właściwe tempo. Niech czas gra na twoją korzyść 136

Czas może być twoim największym wrogiem albo najlepszym przyjacielem

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 wspólników 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