

Spis treści

Wstęp

Rozdział 1.

RACJONALNOŚĆ W NEGOCJACJACH

1.1. Funkcja użyteczności jako kryterium racjonalności

1.2. Złudzenie bycia racjonalnym

1.3. Satysfakcja jako kryterium w negocjacjach

1.4 Satysfakcja w negocjacjach

1.5. BATNA w negocjacjach

Podsumowanie

Rozdział 2.

STRATEGIE NEGOCJACYJNE

2.1. Integratywna strategia negocjacji

2.2. Dystrybutywna strategia negocjacji

2.3. Przełamywania oporów w negocjacjach

2.4. Analiza negocjacji – studia przypadków

Podsumowanie

Rozdział 3.

PERSWAZJA

3.1. Cechy produktu – korzyści kontrahenta

3.2. Struktura wypowiedzi

3.3. Pytania

3.4. Komu ludzie wierzą?

3.5. Kontekst sytuacyjny

3.6. Kto ulega perswazji?

Podsumowanie

Rozdział 4.

TECHNIKI SPRZEDAŻY

4.1. Parafraza

4.2. Informacja zwrotna

4.3. Typy klientów

4.4. Techniki wywierania wpływu w procesie sprzedaży

4.5. Techniki asertywne

4.6. Przeciwdziałanie obiekcjom

4.7. Rozmowy o cenie

Podsumowanie

Rozdział 5.

KULTUROWA PERSPEKTYWA ANALIZY NEGOCJACJI – WYNIKI BADAŃ

5.1. Pojęcie kultury organizacyjnej

- 5.2. Kultura organizacyjna a negocjacje
- 5.3. Typologia kultury organizacyjnej
- 5.4. Kultura organizacyjna – wyniki badań
- 5.5. Cechy kultury biznesu

Rozdział 6.

TECHNIKI PERSWAZYJNE – WYNIKI BADAŃ

- 6.1. Pomiedzy „kijem a marchewką„
 - 6.2. Pomiedzy karą a nakazem
 - 6.3. Pomiedzy oświadczeniem normatywnym, pozytywnym a samoprezentacją
 - 6.4. Techniki perswazyjne Polaków na tle innych krajów
- Podsumowanie – wnioski

Rozdział 7.

MITY NEGOCJACJI

- 7.1. Metodologia badań
 - 7.2. Mit I – niezmienna racjonalność
 - 7.3. Mit II - „Mierz wysoko, a zajdziesz daleko„?
 - 7.4. Mit III - „ Spotkajmy się w pół drogi„,
 - 7.5. Mit IV - „Kto pierwszy ten lepszy„?
 - 7.6. Mit V - „Łatwiej kupić niż sprzedać„?
 - 7.7. Ledwo dostrzegalna różnica
- Podsumowanie

Rozdział 8.

NEGOCJACJE Z PERSPEKTYWY KULTURY ORGANIZACYJNEJ

- 8.1. Negocjacje jako płaszczyzna uczenia się organizacji
 - 8.2. Metodologia badań
 - 8.3. Kulturowy profil organizacji – rekomendacje dla negocjacji
- Podsumowanie

ZAKOŃCZENIE

LITERATURA