

Wstęp

1. Wprowadzenie do negocjacji (Kamila Słupińska)
 - 1.1. Istota negocjacji - definicje, rodzaje, zasady
 - 1.2. Cechy i umiejętności negocjatora oraz typy negocjatorów
 - 1.3. Style negocjacyjne
 - 1.4. Konflikt w negocjacjach
 - 1.5. Postawa asertywna w procesie negocjacji
2. Fazy procesu negocjacji (Leszek Gracz)
 - 2.1. Proces negocjacji i jego fazy
 - 2.2. Faza przygotowania do negocjacji
 - 2.3. Faza otwarcia negocjacji
 - 2.4. Faza negocjacji właściwych
 - 2.5. Faza zamknięcia i sytuacja ponegocjacyjna
3. Techniki negocjacyjne (Leszek Gracz)
 - 3.1. Istota technik negocjacyjnych
 - 3.2. Techniki otwarcia negocjacji
 - 3.3. Techniki właściwej części negocjacji
 - 3.4. Techniki zamknięcia negocjacji
 - 3.5. Podsumowanie technik negocjacji
4. Komunikacja w negocjacjach (Grażyna Rosa)
 - 4.1. Istota komunikacji
 - 4.2. Kanały komunikacji
 - 4.3. Modele i elementy procesu komunikacji
 - 4.4. Czynniki oddziaływania na proces komunikacji w negocjacjach
 - 4.5. Efektywność procesu komunikacji
5. Komunikacja werbalna (Urszula Chrąchol-Barczyk)
 - 5.1. Istota komunikacji werbalnej
 - 5.2. Zadawanie pytań
 - 5.3. Argumentacja i perswazja
 - 5.4. Rozmowa telefoniczna
6. Umiejętność słuchania w komunikacji i negocjacjach (Izabela Ostrowska)
 - 6.1. Negocjacje jako rodzaj komunikacji międzyludzkiej
 - 6.2. Typy procesu słuchania
 - 6.3. Etapy procesu słuchania
 - 6.4. Korzyści z aktywnego słuchania w negocjacjach
 - 6.5. Bariery utrudniające proces słuchania
 - 6.6. Techniki usprawniające proces słuchania
7. Komunikacja niewerbalna (Kamila Słupińska)

7.1. Definicja, funkcje, znaczenie komunikacji niewerbalnej

7.2. Kanały i elementy ekspresji niewerbalnej

7.3. Mimika oraz kontakt wzrokowy

7.4. Gestyka

7.5. Postawa ciała

7.6. Prosemika (dystans względem innych)

8. Komunikacja międzykulturowa w negocjacjach międzynarodowych (Izabela Ostrowska)

8.1. Znaczenie odmienności kulturowych w negocjacjach

8.2. Podział kultur biznesowych na świecie

8.2.1. Kulturey propartnerskie i protransakcyjne - podejście do prowadzenia rozmów biznesowych

8.2.2. Podejście do ceremoniału i hierarchii

8.2.3. Kulturey monochroniczne i polichroniczne - podejście do czasu i jego planowania

8.2.4. Kulturey ekspresyjne lub powściągliwe - podejście do procesu komunikacji

8.3. Europejska kultura biznesowa

8.3.1. Niemieccy negocjatorzy

8.3.2. Brytyjscy negocjatorzy

8.3.3. Francuscy negocjatorzy

8.3.4. Włoscy negocjatorzy

8.3.5. Hiszpańscy negocjatorzy

8.3.6. Szwedzcy negocjatorzy

8.3.7. Szwajcarscy negocjatorzy

8.3.8. Polska kultura biznesowa

8.4. Wschodnia kultura biznesowa

8.5. Amerykańska kultura biznesowa

8.6. Dalekowschodnia kultura biznesowa

8.7. Arabska kultura biznesowa

9. Elementy savoir-vivre'u w negocjacjach (Urszula Chrąchol-Barczyk)

9.1. Savoir-vivre na co dzień

9.2. Wizytówki

9.3. Ubiór

10. Komunikacja elektroniczna (Leszek Gracz)

10.1. Istota komunikacji elektronicznej

10.2. Komunikacja przez e-mail

10.3. Komunikacja przez Web 2.0 i kanały mediów społecznościowych

10.4. Komunikacja przez urządzenia mobilne

10.5. Komunikacja przez własną stronę internetową

Zakończenie

Bibliografia