

# Spis treści

Wstęp .....	5
<b>1. Istota procesu negocjacyjnego .....</b>	<b>9</b>
1.1. Fazy procesu negocjacyjnego .....	9
1.2. Typowe role w sprzedaży .....	12
<b>2. Faza przygotowania negocjacji .....</b>	<b>15</b>
2.1. Wiarygodność i aktualna sytuacja firmy .....	15
2.2. Ocena pozycji i nastawienia partnerów .....	16
2.3. Poznanie osoby negocjatora .....	21
2.4. Plan taktyczny negocjacji – pojęcie BATNY .....	23
<b>3. Faza otwarcia negocjacji .....</b>	<b>27</b>
3.1. Informacje z zachowania partnera .....	27
3.1.1. Ruch .....	28
3.1.2. Gesty .....	29
3.1.3. Śmiech .....	30
3.1.4. Mimika – mowa twarzy .....	31
3.2. Formalizowanie procesu negocjacyjnego .....	33
3.3. Techniki negocjacyjne fazy otwarcia .....	34
<b>4. Faza główna – duża dysproporcja pozycji negocjatorów .....</b>	<b>39</b>
4.1. Techniki ofensywne .....	39
4.2. Postępowanie wobec odmowy negocjacji .....	49
4.3. Negocjowanie wobec silnej presji partnera .....	55
4.3.1. Taktyka ofiary .....	56
4.3.2. Taktyka ingracji (komplementacji) .....	61
4.3.3. Taktyka pseudoargumentacji .....	69
4.4. Taktyki małych dysproporcji sił .....	74
4.4.1. Taktyka zmiękczenia „na zmęczenie” .....	74
4.4.2. Taktyka destrukcji „dobry-zły” .....	79

<b>5. Faza główna – impas .....</b>	<b>83</b>
5.1. Interpretacja języka ciała w fazie głównej .....	83
5.2. Oddzielenie wzajemnych stosunków od meritum sposobem na impas ludzki .....	85
5.3. Taktyka targu i sposoby przewyższania impasu strukturalnego .....	90
5.3.1. Blokowanie własnej pozycji .....	98
5.3.2. Taktyka ustępstw .....	104
5.4. Taktyka zbijania oferty .....	107
<b>6. Argumentacja jako sposób na impas pozycyjny .....</b>	<b>111</b>
6.1. Kontrargumentacja, czyli gdy partner się myli .....	112
6.2. Taktyki argumentacji, czyli jak go przekonać .....	118
6.2.1. Argumentacja na prostego niezdecydowanego .....	119
6.2.2. Argumentacja na niezdecydowanego inteligentnego .....	120
6.2.3. Argumentacja na zdecydowanego nieakceptującego .....	120
6.2.4. Argumentacja na akceptującego .....	122
6.3. Faza finalizowania negocjacji .....	124
<b>Zakończenie .....</b>	<b>129</b>
<b>Przegląd technik negocjacyjnych .....</b>	<b>131</b>
<b>Przypisy .....</b>	<b>134</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>135</b>