

Tartalomjegyzék

ELŐSZÓ

I. A TÁRGYALÁS ALAPJAI

1. Mi számít tárgyalásnak?
2. A tárgyalás pszichológiája
3. Érdekek vs. álláspontok
4. A win-win gondolkodás alapjai
5. A tárgyalásmenedzsment szemlélete

II. FELKÉSZÜLÉS A TÁRGYALÁSRA

6. Információgyűjtés és elemzés
7. Célok és prioritások
8. BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement)
9. A másik fél feltérképezése

III. KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

10. Aktív hallgatás és kérdezés
11. Verbális és nonverbális jelek
12. Meggyőzés és érvelés
13. Keretezés (framing)

IV. TÁRGYALÁSI STRATÉGIÁK

14. Versengő vs. együttműködő stratégia
15. Engedmények kezelése
16. Ár- és értéktárgyalás
17. Holtpontok feloldása

V. NEHÉZ HELYZETEK KEZELÉSE

18. Manipuláció felismerése
19. Konfliktuskezelés
20. Emóciók kontrollja
21. Kemény tárgyalók kezelése

VI. HALADÓ TÁRGYALÁSTECHNIKA

- 22. Többszereplős tárgyalások**
- 23. Kulturális különbségek**
- 24. Hatalmi dinamika**
- 25. Kognitív torzítások**

VII. GYAKORLATI ALKALMAZÁS

- 26. Üzleti esettanulmányok**
- 27. Bér- és karriertárgyalás**
- 28. Mindennapi tárgyalások**

ZÁRSZÓ

UTÓSZÓ

A szerzőről