

# Spis treści

**Wprowadzenie. Chcesz wygrać bez względu na wszystko? ..... 13**

## Część pierwsza

### Miękkie negocjowanie. Finezja, budowanie zgody i współpraca

**Rozdział 1. Zwycięzanie jest stanem umysłu. Efekt Wallendy Wielkiego ..... 19**

*Wygrana rodzi się w twoim wnętrzu.*

**Rozdział 2. Lepszy kontakt. Niewidzialna moc ..... 21**

*Będąc w bliskim kontakcie z drugą osobą, skuteczniej poprowadzisz ją ku wspólnemu celowi.*

**Rozdział 3. Atrybuty zgody. Filary porozumienia ..... 27**

*Zrób ukłon w stronę oponenta i wykorzystując jego energię, stawiaj filary porozumienia.*

**Rozdział 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.*

**Rozdział 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.*

**Rozdział 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.*

<b>Rozdział 7. Tendencyjność. Ludzie są jak otwarte księgi, lecz każda z nich jest inna .....</b>	<b>46</b>
<i>Jeśli chcesz przekonująco prezentować pomysły i łagodzić opory rozmówcy, najpierw dowiedz się, w jaki sposób postrzega rzeczywistość i podejmuje decyzje. Prawdopodobnie rzeczywistość dla tej osoby jest inna niż dla ciebie.</i>	

<b>Rozdział 8. LANCET. Pocztówka ze szczytu .....</b>	<b>53</b>
<i>Twoja propozycja została zaakceptowana. Lecz do zwycięstwa jest daleko. Teraz czas zastosować taktyki, za pomocą których rozstrzygniesz sprawę.</i>	

## Część druga

### Pokonywanie problemów. Zmiękczenie oponenta

<b>Rozdział 9. Łagodzenie wrogości, agresji i gniewu. Taniec na polu minowym .....</b>	<b>59</b>
<i>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.</i>	

<b>Rozdział 10. Aby nie usłyszeć <i>nie</i>. Jak sprawić, by oponent <i>nie</i> odrzucał twoich propozycji .....</b>	<b>64</b>
<i>Odrzucenie to negatywna odpowiedź, która jednak nie zamyka linii komunikacji.</i>	

<b>Rozdział 11. Wybijanie dziury w murze. Próbuje i bądź wytrwały .....</b>	<b>69</b>
<i>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.</i>	

<b>Rozdział 12. Wychodzenie z impasu. Jak łagodzić drażliwe punkty w negocjacjach .....</b>	<b>75</b>
<i>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.</i>	

<b>Rozdział 13. Negocjacje z ludźmi, którzy wolą mieć rację niż postępować rozsądnie. Strategia stopniowego nacisku .....</b>	<b>80</b>
<i>W wielu sporach w rzeczywistości nie chodzi o pieniądze, ale o przyzwoitość.</i>	



## Część trzecia

### Twarde negocjowanie. Dobijanie targu

<b>Rozdział 14. Analiza: wybór stylu i podejścia do negocjacji.</b>	
<b>Jak połączyć twarde negocjowanie z miękkim stylem osobistym .....</b>	<b>89</b>
<i>Jak twarde zamierzasz negocjować? Czy chcesz być oportunistyczny? Twardy? Umiarkowany?</i>	
<b>Rozdział 15. Relacje osobiste. Omijanie kropli deszczu .....</b>	<b>94</b>
<i>Inaczej negocjuje się z kimś, kogo spotykasz po raz pierwszy w życiu, a inaczej z kimś, z kim łączą cię wzajemne zobowiązania.</i>	
<b>Rozdział 16. Siła negocjacyjna. Niezwyciężone źródło możliwości .....</b>	<b>99</b>
<i>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.</i>	
<b>Rozdział 17. Trening podstawowy. Ostre targowanie się i wymiana ustępstw .....</b>	<b>104</b>
<i>Graj po to, by wygrać. Sztuka i psychologia twardej gry.</i>	
<b>Rozdział 18. Zagrywki psychologiczne. Nacisk i taktyki obronne .....</b>	<b>116</b>
<i>Zmień sposób, w jaki oponent myśli o sobie samym, a wpłyniesz na skuteczność, z jaką będzie on negocjować przeciwko tobie.</i>	
<b>Rozdział 19. Sztuczki i wykręty. Pułapki psychologiczne .....</b>	<b>123</b>
<i>Jedne taktyki są bardziej, a inne mniej przyjemne dla oponenta.</i>	
<b>Rozdział 20. Właściwy moment, właściwe tempo. Niech czas gra na twoją korzyść .....</b>	<b>136</b>
<i>Czas może być twoim największym wrogiem albo najlepszym przyjacielem.</i>	

## Część czwarta.

### Księga przypadku. Hokus-pokus. Triki, taktyki i uniki

*35 często spotykanych sytuacji negocjacyjnych. Na co zwracać uwagę?  
Co robić? Czego nie robić?*

Wynajmowanie mieszkania .....	145
Kupowanie sprzętu .....	149
Leasing samochodu .....	153
Kupowanie nowego samochodu .....	160
Kupowanie samochodu używanego .....	167

Kupowanie ulicznych pamiątek i dzieł sztuki .....	171
Przejmowanie firmy .....	176
Sprzedawanie firmy .....	183
Umowa kohabitacji: partnerstwo, ale nie małżeństwo .....	187
Ściąganie należności .....	191
Negocjacje z wykonawcami robót .....	195
Kontrakty handlowe .....	203
Zarządzanie kryzysem, Public Relations .....	207
Rejs .....	211
Wychodzenie z długów .....	217
Sprawa rozwodowa .....	222
Negocjacje z pracownikami .....	226
Negocjacje w gronie rodziny, przyjaciół i wspólników .....	230
Franczyza .....	234
Kupowanie nieruchomości .....	243
Sprzedawanie nieruchomości .....	251
Wypłata odszkodowania z tytułu ubezpieczenia samochodu .....	255
Wypłata odszkodowania z tytułu ubezpieczenia domu .....	262
Kupowanie biżuterii .....	270
Rozmowa w sprawie pracy .....	275
Wynajmowanie prawnika .....	280
Zawieranie ugody sądowej .....	287
Uzyskiwanie pożyczki .....	291
Wynajmowanie biura .....	300
Intercyza .....	307
Współpraca z pośrednikiem w handlu nieruchomościami .....	312
Bilety i rezerwacje .....	315
Pensja na początek .....	318
Podwyżka .....	321
Wynajem powierzchni sklepowej .....	326
<b>Koniec czy początek? .....</b>	<b>332</b>
<b>O autorze .....</b>	<b>333</b>