

# Содержание

<b>Вместо предисловия</b> . . . . .	<b>8</b>
№ 1. Байка «Инструкция для закупщика» . . . . .	8
<b>1. Согласие без поражения — Гарвардский метод</b> . . . . .	<b>11</b>
№ 2. Байка «Мистер “Нет”» . . . . .	11
№ 3. Байка «Ничего личного...» . . . . .	14
№ 4. Байка «В чем главный интерес» . . . . .	15
№ 5. Байка «“Объективные” критерии» . . . . .	17
№ 6. Байка «Проигрыш-проигрыш» . . . . .	19
№ 7. Байка «Восемнадцатый верблюд» . . . . .	21
№ 8. Байка «Коммерческое предложение» . . . . .	23
№ 9. Байка «Здесь все босые» . . . . .	25
<b>2. Что такое переговоры</b> . . . . .	<b>27</b>
№ 10. Байка «Нет нужды» . . . . .	27
№ 11. Байка «Равные права» . . . . .	31
№ 12. Байка «Горе побежденным...» . . . . .	33
№ 13. Байка «Надейся на лучшее и готовься к худшему» . . . . .	35
№ 14. Байка «Победа над собой» . . . . .	37
№ 15. Байка «Зона торга» . . . . .	39
№ 16. Байка «Дешево доведу...» . . . . .	40
№ 17. Байка «Переговоры на Ближнем Востоке» . . . . .	42
№ 18. Байка «Ловушка “подтверждающих” доказательств» . . . . .	45
№ 19. Байка «Стрелок из лука» . . . . .	46
№ 20. Байка «Не так понял» . . . . .	48
№ 21. Байка «Мнения окружающих» . . . . .	50
№ 22. Байка «Наберись смелости — сделай попытку!» . . . . .	52
№ 23. Байка «Лучший день для продаж» . . . . .	53

#### 4 ■ 111 баек для переговорщиков и посредников

№ 24. Баяка «Чек от Джона Рокфеллера» .....	55
№ 25. Баяка «Как одеваться» .....	57
№ 26. Баяка «Всегда ли клиент прав» .....	59
№ 27. Баяка «Главная ошибка продавца» .....	60
<b>3. Эффективные коммуникации. ....</b>	<b>63</b>
№ 28. Баяка «Умение говорить» .....	63
№ 29. Баяка «Шесть правил Глеба Жеглова» .....	65
№ 30. Баяка «Шесть правил эффективного общения Карнеги» ....	68
№ 31. Баяка «Ловушка формулировок» .....	70
№ 32. Баяка «Одно и то же можно сказать по-разному» .....	72
№ 33. Баяка «Разное восприятие. Притча о дереве» .....	73
№ 34. Баяка «Акценты в изложении» .....	75
<b>4. Активное слушание. ....</b>	<b>77</b>
№ 35. Баяка «Полезный партнер» .....	77
№ 36. Баяка «Роль паузы. История из жизни Эдисона» .....	79
№ 37. Баяка «Параязык — язык интонации. “Маша — не дура”» .....	81
№ 38. Баяка «Дорогое мороженое» .....	82
№ 39. Баяка «Мыло» .....	83
№ 40. Баяка «Метаязык — читайте между строк» .....	85
<b>5. «Активное спрашивание» .....</b>	<b>87</b>
№ 41. Баяка «Истории про страхового агента» .....	87
№ 42. Баяка «Сначала собери информацию» .....	88
№ 43. Баяка «Булочка» .....	90
№ 44. Баяка «История про черный карандаш» .....	91
№ 45. Баяка «Чем мы можем вам помочь?» .....	93
№ 46. Баяка «Вопросы ни о чем» .....	94
№ 47. Баяка «Как ваши дела?» .....	95
№ 48. Баяка «Не спешите с выводами» .....	97
№ 49. Баяка «Допрос» .....	98
№ 50. Баяка «Самонадеянность наказуема» .....	100
№ 51. Баяка «Ожидаемый вопрос» .....	101
№ 52. Баяка «Утро вечера мудренее» .....	103
№ 53. Баяка «Альтернативный вопрос Стива Джобса» .....	105
<b>6. Почему собака бывает кусачей? Причины жестких переговоров</b>	<b>107</b>
№ 54. Баяка «Страх перед неизвестным» .....	107
№ 55. Баяка «Все знают...» .....	108

№ 56. Байка «Обоснованная цена» .....	110
№ 57. Байка «Лишь бы у соседа корова сохла» .....	112
№ 58. Байка «Выгодные обстоятельства» .....	114
№ 59. Байка «У меня для вас радостная новость» .....	116
№ 60. Байка «Вы должны...» .....	117
№ 61. Байка «Ваш покорный слуга» .....	119
№ 62. Байка «Какая вы солидная организация!» .....	120
№ 63. Байка «Не с теми договорился» .....	122
№ 64. Байка «Три “да” и... одно “нет”» .....	124
<b>7. Не надо лишних слов! Невербальные методы воздействия на жестких переговорах .....</b>	<b>126</b>
№ 65. Байка «Коллекционер антиквариата» .....	126
№ 66. Байка «В тесноте, да не в обиде»? .....	128
№ 67. Байка «Библиотека в коридоре» .....	129
№ 68. Байка «Уютная обстановка» .....	131
№ 69. Байка «Внешний фактор» .....	133
<b>8. Есть контакт! Первые этапы переговоров .....</b>	<b>136</b>
№ 70. Байка «По одежке встречают — первое впечатление» .....	136
№ 71. Байка «О футболе — правильная тема» .....	138
№ 72. Байка «Слышь, браток...» — правильный образ .....	139
№ 73. Байка «История “Хонды” — чувство меры» .....	141
№ 74. Байка «Не в тему» .....	143
<b>9. «Смотрите, как я могу!» Основные тактики жестких переговорщиков .....</b>	<b>146</b>
№ 75. Байка «Авторитетное мнение» .....	146
№ 76. Байка «Письмо читателя» .....	148
№ 77. Байка «Страдания закупщицы — манипуляция “обида”» .....	150
№ 78. Байка «Бракованная партия — чувство вины» .....	153
№ 79. Байка «Ниндзя — открытая агрессия» .....	155
№ 80. Байка «Посол-манипулятор» .....	156
№ 81. Байка «Будда — делай то же и дальше...» .....	159
№ 82. Байка «Истерика — спектакль на рабочем месте» .....	161
№ 83. Байка «Долги наши — манипуляция “размытыми” формулировками» .....	162
№ 84. Байка «Дельфийский оракул» .....	164

## 6 ■ 111 баек для переговорщиков и посредников

№ 85. Баяка «С широко открытыми глазами» .....	166
№ 86. Баяка «Случай в аэропорту» .....	169
№ 87. Баяка «Последний вопрос для обсуждения» .....	171
№ 88. Баяка «Вы учителя!» .....	173
№ 89. Баяка «Свершившийся факт» .....	176
№ 90. Баяка «Ультиматум» .....	177
№ 91. Баяка «Гордиев узел» .....	180
<b>10. Есть ли «серебряная пуля»? Что поможет добиться успеха ...</b>	<b>182</b>
№ 92. Баяка «Метод Аристиппа — свобода в выборе ответной реакции» .....	182
№ 93. Баяка «Случай с Черчиллем — информационный “потоп”» .....	183
№ 94. Баяка «Рыцарь и дракон — важность следования к намеченной цели» .....	185
№ 95. Баяка «История одного “неудачника”» .....	187
№ 96. Баяка «Петушинные бои — уверенность в себе» .....	188
№ 97. Баяка «Перст судьбы» .....	190
№ 98. Баяка «Совет старого самурая» .....	191
№ 99. Баяка «Случай в пустыне» .....	193
№ 100. Баяка «Бедный маленький мышонок» .....	195
№ 101. Баяка «Давайте просто поговорим» .....	196
№ 102. Баяка «У нас есть что-то общее» .....	198
№ 103. Баяка «Главное — как сказать, — сила позитивных формулировок» .....	199
<b>11. Конец — это только начало. Заключительный этап переговоров .....</b>	<b>202</b>
№ 104. Баяка «Случай с Уолтоном — внимание к деталям контракта» .....	202
№ 105. Баяка «Начни с себя» .....	204
№ 106. Баяка «Кто виноват?» .....	206
№ 107. Баяка «Новогодняя елка» .....	207
№ 108. Баяка «Продолжение истории переговоров римлян и галлов» .....	209
№ 109. Баяка «Непонятная ситуация» .....	211
№ 110. Баяка «Поручение руководителя» .....	212
№ 111. Баяка «История Вальдхайма — неудачное посредничество» .....	214

<b>Бонус. Баяк много не бывает</b> .....	<b>217</b>
№ 112. Байка «Теодор Рузвельт как посредник» .....	217
№ 113. Байка «Ни одной ошибки» .....	219
№ 114. Байка «Все в твоих руках» .....	220
<b>Список литературы</b> .....	<b>222</b>
<b>Послесловие</b> .....	<b>224</b>
№ 115. Байка «Замечай только хорошее!» .....	224