

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	6
Навигационная карта переговоров	6
Виды и жанры переговоров.	
Предвестники навигации	11
Часть 1. У моря есть свои законы, и нарушать их никому не позволено	25
Критерий 1: цель	27
Критерий 2: факты, конкретика, точность	31
Критерий 3: психологическая сила	34
Критерий 4: управление эмоциями	41
Критерий 5: роли	43
Критерий 6: создание и поддержание отношений	48
Критерий 7: фиксация договоренностей	50

Критерий 8: использование союзников и единомышленников	52
Критерий 9: максимальный результат при минимальных затратах	54
Критерий 10: win-win.	55

Часть 2. Как корабль назовешь, так он и поплывет 57

Глава 2.1. Без причины в море не идут! Изучайте тему, цели компаний и позиции сторон	60
Глава 2.2. Как владеть ситуацией в любом месте и любых условиях? Факторы влияния	74
Глава 2.3. Прокладывайте курс, начиная с порта прибытия	95

Часть 3. Выходим в море! Да начнутся переговоры. 103

Глава 3.1. Отношения важнее дела	105
Глава 3.2. В мореплавании главное — держать курс!.	132
Глава 3.3. Как управлять своими интересами и определять интересы второй стороны?	142
Глава 3.4. Решение всегда найдется. Главное — правильно выстроить процесс	153
Глава 3.5. Причаливаем! Ставим условия для соблюдения договоренностей.	163

Глава 3.6. Сборка маршрута.	
Полный процесс управляемых переговоров	188
Часть 4. Как выйти сухим из шторма?	191
Общий алгоритм противостояния речевому нападению	193
Приемы речевой самообороны, позволяющие перевести манипуляции в конструктивное русло.	195
Заключение	208