

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	9
----------------	---

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ. ИСКУССТВО ПЕРЕГОВОРОВ

1. Цели в переговорах: с чего начать подготовку	19
2. Стратегии переговоров: как выбрать логику достижения результата	27
3. Поле переговоров: как создать правильный контекст встречи	35
4. Психологические типы оппонентов: как подобрать ключ к любому человеку	45
5. Международные переговоры: когда предстоит иметь дело с иностранцами	63

ЧАСТЬ ВТОРАЯ. ПЯТЬ ШАГОВ К УБЕЖДЕНИЮ

Первый шаг. Установление раппорта: как расположить к себе партнера в начале встречи	77
1-й этап. Приветствие	79
2-й этап. Представление	80
3-й этап. Уточнение	80
4-й этап. Проблематизация партнера	81
5-й этап. Озвучивание цели-намерения	81
Второй шаг. Выяснение позиций: как выяснить возможности и интересы визави	85
1-й этап. Обоснованная просьба	89
2-й этап. Альтернативный вопрос	91

3-й этап. Уточняющий вопрос.....	92
4-й этап. Вопрос о действиях.....	93
5-й этап. Вопрос о перспективах.....	94
Третий шаг. Аргументация и убеждение: этапы успешного влияния	97
Четвертый шаг. Контраргументация и работа с возражениями: как эффективно переубеждать	105
Пятый шаг. Создание твердых договоренностей: как закрепить результат переговоров	111
1-й этап. Формулирование предложения.....	114
2-й этап. Альтернативный вопрос	115
3-й этап. Вопрос о предпочтениях	115
4-й этап. Резюмирование.....	116
5-й этап. Пожелания хорошего	118
 ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ. ТЕХНОЛОГИИ И ПРИЕМЫ СЛОЖНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ 	
1. Уловки в переговорах: как влиять и противостоять влиянию	123
2. Переговоры при конфликте: как урегулировать претензии....	133
3. Переговоры по возврату задолженности: как достичь результата и сохранить дружбу.....	141
4. Переговоры работодателя и профсоюза: как достичь согласия	155
50 и 1 вопрос и ответ переговорщика: рекомендации автора	161
Как выбрать тренинг по переговорам?	187
1-й момент: личность тренера.....	187
2-й момент: соотношение теории и практики.....	188

3-й момент: работа с вопросами участников	188
4-й момент: материал тренинга.....	188
5-й момент: сертификация участников тренинга	188

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Альтернативная модель переговоров	193
Приложение 2. Тест Томаса.....	195
Приложение 3. Спорные виды влияния	201
Приложение 4. Алгоритм цивилизованного противостояния влиянию.....	205