

Оглавление

От автора	7
Введение	8
Глава 1. Манипуляторы в бизнесе	10
Манипуляции и бизнес. Игры без правил	10
Портрет манипулятора	17
Глава 2. Струны души	21
На чем играют манипуляторы?	21
Как определить свои струны?	29
Глава 3. Способы манипулирования	33
Универсальные приемы манипулирования	33
Наступательные манипулятивные техники	59
Упражнения	63
Глава 4. Защита от манипуляций	65
Общие правила реагирования	65
Приемы и техники защиты	71
Упражнения по защите от манипуляций	95
Глава 5. Переговоры	98
Роли манипуляторов в переговорном процессе	98
Приемы манипуляции при ведении переговоров	103
Глава 6. Руководитель — подчиненный	111
Манипуляции в управлении	111
Роли манипуляторов-руководителей	113
Роли манипуляторов-подчиненных	118

Глава 7. Продавец — покупатель	126
Манипуляции в отношениях «продавец — покупатель»	126
Роли манипуляторов-продавцов	131
Роли манипуляторов-покупателей	137
Манипуляции, применяемые для привлечения покупателей	144
Глава 8. Должник — кредитор	155
Манипуляции в отношениях «должник — кредитор»	155
Заключение	162
Приложение	163
Ответы на упражнения по манипуляциям	163
Упражнения по защите от манипуляций	166
Как манипулировать людьми разных психотипов?	168