

Содержание

Введение	5
Глава 1. Переговоры	8
Что такое переговоры. Какая от них польза	11
Время — деньги	13
Когда следует вступать в переговоры	14
Альтернатива переговорам	16
Четыре стадии переговоров	18
Чем мотивируются люди?	21
Глава 2. Переговоры как процесс общения.	
Тайное оружие — слово	24
Составляющие части общения	27
Внешность привлекает	29
Сообщение. Эмоции или разум?	34
Канал, или То, как мы передаем сообщение	37
Собеседник. Язык жестов и мимики	40
Глава 3. Конфликты и их причины. Как победить в споре	44
Искусство полемического боя	49
Уловки. Незаметная победа	52
Комбинации уловок	65
Глава 4. Сложные ситуации	72
Недовольные	75
Неприязненно настроенный партнер	77
Махинации	78
Что делать, если они сильнее?	83
Глава 5. Нейролингвистическое	
программирование в бизнесе	85
Разница восприятия: вы и собеседник	88
Способы влияния на чужую картину мира	89
Метафора в НЛП	92

Глава 6. Как правильно строить вопросы и отвечать на них ...	97
Вопросы, которые влияют на ответ	100
Отвечаем на каверзные вопросы	101
Глава 7. Стратегии переговоров	109
Психологическая война	112
Позиционная война	114
Макиавеллизм	116
Место встречи изменить можно	119
Собственно стратегии	122
Глава 8. Стили ведения переговоров	136
«Проигрыш — проигрыш»	139
«Выигрыш — проигрыш»	140
«Выигрыш — выигрыш»	142
Креативность в переговорах	148
Глава 9. Специфика переговоров	149
Переговоры при покупке и продаже	150
Переговоры при обороте недвижимости	154
Переговоры для посредников	156
Переговоры в отношениях «работодатель — работник»	158
Глава 10. Черты хорошего мастера переговоров	161
Приложение	171
Тест «Что вы за птица?»	172
Тест «Какой вы переговорщик?»	180
Тест «Поддаетесь ли вы чужому влиянию?»	185