

Spis treści

OD AUTORA	9
WPROWADZENIE	11
1. PROFESJONALNE ROZMOWY I NEGOCJACJE W PROCESIE SPRZEDAŻY	13
1.1. Sprzedawca i jego misja w przedsiębiorstwie	13
1.2. Sprzedawca reprezentantem marki swojej firmy	15
1.3. Komunikowanie się ciałem i słowem	16
1.4. Wizyta u klienta.....	18
1.5. Obserwacje gospodarcze – baza wiedzy o kliencie.....	21
1.6. Sposób prowadzenia rozmowy z klientem.....	24
1.7. Elementy poznania psychologicznego.....	28
1.8. Umiejętność argumentowania.....	30
1.9. Umiejętność obrony przed zarzutem.....	32
1.10. Zakończenie rozmowy z klientem	34
1.11. Samoocena i doskonalenie się	35
2. SZTUKA NEGOCJOWANIA	39
2.1. Pojęcie negocjacji	39
2.2. Faza przygotowania negocjacji.....	39
2.3. Przygotowanie niezbędnych informacji.....	43
2.4. Metoda multipolaryzacji	43
2.5. Formułowanie propozycji akceptowalnych	45
2.6. Faza prowadzenia negocjacji	46
2.6.1. Dylematy negocjatora.....	46
2.6.2. Waga stylu, zachowania się i tonu w negocjacjach	47
2.6.3. Autodiagnostyka własnego stylu - test	49
2.6.4. Stanowiska negocjatorów nie do pogodzenia – studium przypadku	54
2.6.5. Negocjacje w oparciu o interesy stron.....	56
2.6.6. Trudności prowadzenia negocjacji opartych na interesach stron.....	57
2.6.7. Użycie technik nielojalnych	58
2.6.8. Pokonywanie trudności w trakcie negocjacji	59
2.7. Praktyczne wskazówki dla negocjatorów.....	63
3. TECHNIKI MANIPULACYJNE W NEGOCJACJACH.....	67
3.1. Wątpliwości natury etycznej stosowania technik manipulacyjnych.....	67
3.2. Technika przekazywania informacji	68
3.3. Technika wykorzystania czasu i rytmu	69
3.4. Technika „wbijania palików”	70
3.5. Technika ustępstw.....	71
3.6. Technika budowania siły negocjacji	71
3.7. Technika ukrytej karty.....	72
3.8. Technika gry w kości	72
3.9. Technika niemożności technicznej	73
3.10. Technika faktu dokonanego.....	74
3.11. Technika wymuszania.....	74
3.12. Technika „efektu Rumpelstilskin”	74
3.13. Technika „czerwonego śledzia”	75

3.14.	Technika „miodu i octu”	75
3.15.	Technika onieśmiania	75
3.16.	Technika „ostatniego połysku”	76
3.17.	Technika „dobrego i złego”	76
3.18.	Technika podwójnego wystrzału.....	76
3.19.	Technika sztafety	77
3.20.	Technika prześladowania	77
3.21.	Technika łudzenia	77
3.22.	Technika „łowienia na muchę”	78
3.23.	Technika „efektu po przecinku”	78
3.4.	Zakończenie negocjacji	79
3.5.	Samoocena negocjatora.....	79
4.	NEGOCJACJE SPECJALISTYCZNE	81
4.1.	Negocjacje kluczem ewolucji procesu zaopatrzenia przedsiębiorstwa	81
4.2.	Negocjacje wewnątrz przedsiębiorstwa.....	82
4.2.1.	Negocjacje między przełożonymi a podwładnymi.....	82
4.2.2.	Negocjacje między pracownikami tego samego poziomu zarządzania ...	82
4.3.	Udział księgowych w negocjacjach z dłużnikami	86
4.3.1.	Wpływ negocjacji na stan należności i zobowiązań finansowych przedsiębiorstwa	86
4.3.2.	Wiedza niezbędna do negocjowania na rynku europejskim	90
5.	NEGOCJACJE W CZASIE SPOTKAN REKRUTACYJNYCH	97
5.1.	Pojęcie rynku pracy.....	97
5.2.	Lista standardowych pytań zadawanych kandydatom w czasie spotkań rekrutacyjnych.....	99
5.3.	Propozycja odpowiedzi dla kandydatów na standardowe pytania rekrutujących	100
5.4.	Sugestie dla rekrutujących.....	114
	ZAKOŃCZENIE	117
	LITERATURA	119
	SPIS RYSUNKÓW	121
	SPIS TABEL	121