

# OBSAH

<b>I. Základní pravidla a přístupy k obchodnímu jednání</b> .....	<b>9</b>
<b>1. Osobnost jednatele</b> .....	<b>9</b>
<b>2. Proces vyjednávání</b> .....	<b>10</b>
2.1 Charakteristické rysy .....	10
2.2 Fáze obchodního jednání .....	12
<b>3. Příprava na jednání</b> .....	<b>14</b>
3.1 Organizační stránka .....	15
3.2 Věcná stránka .....	17
<b>4. Účinné přesvědčování</b> .....	<b>21</b>
<b>5. Problematika ústupků</b> .....	<b>23</b>
<b>6. Krize a konflikty</b> .....	<b>24</b>
<b>7. Jak překonat námitky</b> .....	<b>26</b>
<b>8. Problematika síly</b> .....	<b>28</b>
8.1 Zdroje síly .....	28
8.2 Taktika zajetí .....	29
<b>9. Význam času</b> .....	<b>30</b>
9.1 Jednání po telefonu .....	32
<b>10. Strategie a taktiky vyjednávání</b> .....	<b>33</b>
10.1 Kompetitivní a kooperativní strategie .....	33
10.2 Taktiky vyjednávání .....	35
10.3 Principiální vyjednávání .....	43
<b>II. Vliv kulturních odlišností na mezinárodní jednání</b> .....	<b>45</b>
<b>1. Kultura a její vliv na jednání</b> .....	<b>45</b>
<b>2. Základní kulturní faktory</b> .....	<b>45</b>
<b>3. Srovnání jednacích stylů</b> .....	<b>51</b>
<b>III. Jednání v regionech a vybraných zemích</b> .....	<b>61</b>

1. Evropa .....	61
2. Severní Amerika .....	108
3. Latinská Amerika .....	116
4. Asie a Tichomoří .....	124
5. Arabské státy .....	143
6. Afrika .....	160
Literatura .....	169