

# Obsah

**Úvod: Chcete převážit misky vah na svoji stranu? ..... 15**

## **ČÁST I: Měkký přístup: Manipulace, ovlivňování a přesvědčování druhých**

- 1 **Vítězství je stav mysli: Wallendův efekt ..... 21**  
Vítězství začíná ve vašem nitru.
- 2 **VYTVOŘENÍ VAZBY (linkage): Faktor  
nenápadnosti ..... 23**  
Strategie pro vytvoření osobní vazby, které vám  
umožní vést a přesvědčovat.
- 3 **PŘIZPŮSOBENÍ (alignment): Tipy, které vám dají  
křídla ..... 30**  
Techniky, jimiž zapůsobíte proti energii  
svého protějšku a využijete ji ve svůj prospěch.  
Přitom vytvoříte obrysy dohody.
- 4 **POTŘEBY (needs): Ať je váš návrh neodolatelný! ..... 35**  
Při uspokojování svých psychologických potřeb  
se neřídíme ani tak rozumem jako emocemi.  
Právě tato touha po uspokojení je hnací silou  
přesvědčovacího procesu.

- 5 **KONTROLA (control): Jak naslouchat lidem, aby mluvili, a mluvit tak, aby naslouchali ..... 40**  
Mluvení a přesvědčování jsou dvě velmi odlišné věci.  
Mluvit znamená předávat informace.  
Přesvědčovat znamená dostat se tomu druhému pod kůži. Jde tu o převzetí kontroly.
- 6 **VYHODNOCENÍ (evaluation): Vítěz bere všechno ..... 47**  
Správnou taktikou může být iniciovat telefonát, nebo hovor, který inicioval váš protějšek, odložit na později. Pak může následovat email nebo fax. Nebo osobní schůzka. Nebo dopis poslaný obyčejnou poštou.
- 7 **ČTENÍ (reading): Každý člověk je otevřená kniha ..... 50**  
Abychom mohli přesvědčivě prezentovat své myšlenky a předešli odporu druhé strany, musíme vysledovat, jakým způsobem se náš protějšek rozhoduje.  
Jak chápe různé věci. Jeho způsob chápání se může lišit od toho našeho.
- 8 **LANCER – KOPINÍK: Pohlednice z vrcholku hory ..... 57**  
Získali jste souhlas. Ale vítězství je někdy křehké.  
Do hry vstupují cesty, jak být dobrým vítězem.

## **ČÁST II: Řešení problémů: Spokojte se s větším dílem**

- 9 **Jak si poradit s nepřátelstvím, agresí a hněvem: Tanec v minovém poli ..... 63**  
Lidé, kteří jsou nepřátelští, hádaví a zlostní, jsou zároveň nepřístupní. Vzдорovat iracionálním lidem je běžné. Šikovně a nenápadně si poradit s těmi, kteří především potřebují mít vždycky pravdu, to je umění.
- 10 **Odmítnutí a jak je překonat: Jízda po dně propasti .... 68**  
Odmítnutí je negativní odpověď. Z definice slova však vyplývá, že odpověď znamená, že komunikace zůstává otevřená.

- 11 **Hlavou proti zdi: Zkouška trpělivosti** ..... 73  
S obstrukční mentalitou je mnohem těžší pořízení než s odmítnutím. Když před sebou máte kamennou zeď a váš protějšek odmítá vést smysluplný dialog, pak jsou veškeré komunikační kanály uzavřené.
- 12 **Jak pracovat s odlišným chápáním významu, hodnoty a podílu: Mír namísto války** ..... 79  
S odlišnostmi, které souvisí s různou mírou významu, hodnoty či podílu, si někdy nejlépe poradíme tak, že se při jednání nezaměříme na stanoviska, ale na postup.
- 13 **Jak na ty, kteří především potřebují mít pravdu: Metoda pomalého ždímání** ..... 84  
Příčinou neshod často nejsou peníze, ale princip a spravedlnost.

### **ČÁST III: Tvrdě a bez kompromisů: Jak vyhrát, když jde o peníze**

- 14 **Analytické metody: Rozhodující proměnné** ..... 93  
Budete při vyjednávání postupovat lstivě, nebo mírně? A zvolíte k tomu přísnou, nebo vstřícnou taktiku?
- 15 **Vztahy: Tanec mezi kapkami deště** ..... 98  
Rozhodující proměnná: vztahy, které s naším protějškem máme nebo chceme mít, ovlivňují cíl našeho jednání.
- 16 **Moc a síla: Faktor nepřekonatelných možností** ..... 103  
Rozhodující proměnná: relativní rovnováha vyjednávacích sil ovlivňuje cíl našeho vyjednávání. Pochopit moc znamená pochopit její podstatu, tajemství jejího vzniku i zániku.

- 17 **Základní kurz: Mírumilovné vyjednávání vs. ostré lokty** ..... 109  
Tady končí legrace. Umění a psychologie ostrého boje, špína a prach.
- 18 **Jak přelstít mysl: Šlápnutí do bláta** ..... 122  
Když ovlivníte, jak lidé vnímají sami sebe, bude to mít dopad na to, jak účinně budou vyjednávat s vámi.
- 19 **Skluzy a zatáčky: Držte si klobouky!** ..... 130  
Některé taktiky prostě nejsou tak líbivé jako ostatní.
- 20 **Správný čas, správné tempo a turbomotor: Čas je vaším spojencem** ..... 144  
Čas pro nás může být nejhorším nepřítelem, ale i nejlepším spojencem.

#### **ČÁST IV: Kniha scénářů: Nenápadné a účinné tipy, triky a taktiky**

Třicet dva běžných vyjednávacích situací. Nač si dát pozor, co dělat a co nedělat.

- Pronájem bytu ..... 153
- Přístroje a spotřebiče ..... 157
- Leasing auta ..... 161
- Automobil – nový ..... 168
- Automobil – ojetý ..... 176
- Kšeftování, smlouvání ..... 180
- Firma – koupě ..... 185
- Firma – prodej ..... 192
- Dohoda o společné domácnosti ..... 197
- Vymáhání peněz ..... 200
- Dodavatelské firmy ..... 205
- Smlouvy ..... 213
- Krize a vztahy s veřejností ..... 217
- Výletní plavby ..... 221

Dluhy .....	227
Rozvod .....	232
Zaměstnanci .....	236
Rodina a přátelé .....	240
Poskytovatelé licencí – franšízy .....	244
Dům – koupě .....	252
Dům – prodej .....	259
Klenoty .....	263
Pracovní pohovory .....	269
Jak si vybrat právníka .....	274
Mimosoudní vyrovnání sporů .....	281
Pronájem kanceláří .....	285
Předsvatební smlouva .....	292
Nemovitosti – výběr makléře .....	297
Vstupenky a rezervace .....	300
Mzda – nástupní .....	303
Mzda – zvýšení .....	306
Pronájem obchodu / provozovny .....	311
Kruh se uzavírá .....	316
Rejstřík .....	317