



ÚVOD	9
I. CO JE KRITÉRIEM ÚSPĚCHU?	11
II. VYBAVENÍ VYJEDNAVAČE	13
Schopnosti vyjednače	14
Flexibilita a kreativita	14
Odborný a všeobecný přehled	15
Empatie	16
Schopnost týmové práce	17
Schopnost vyrovnat se s vlastním věkem	17
III. CO JSOU ZÁJMY A CO JSOU POSTOJE?	20
Proč se tak často zájmy a postoje liší?	20
IV. FÁZE VYJEDNÁVÁNÍ	23
Příprava na vyjednávání	23
Určení cíle vyjednávání	23
Vytvoření atmosféry	24
Shromáždění základních a podpůrných informací	24
Určení způsobu vyjednávání	26
Předběžné návrhy	27
Hlavní zásady úspěšného vedení této části vyjednávání	28
Jaké vyjednávané hodnoty mohou být cenné	30
Dohoda	31
Co je ještě důležité pro úspěšné uzavření dohody	32
V. FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VÝSLEDEK VYJEDNÁVÁNÍ.	36
Vytvoření příznivé atmosféry	36
Nárůst informovanosti jedné nebo druhé strany jednacího pole	37
Zamezení přísunu informací pro jednu vyjednávací stranu	37
Posuny v konkurenčních nabídkách	38
Změna motivace	39
Iracionální rozhodnutí	39
Falešní kupci	40
Utváření spojenectví a koalic	40
Vliv třetích osob s potřebnou autoritou nebo mandátem	41
Korupce	41
Zmanipulování výběrových řízení	42
Lobbing	44
Ovlivnění veřejného mínění	45
Nátlakové akce	46



Příbuzenské vztahy, sociální vazby a uznávané morální hodnoty dané sociokulturní vrstvy	46
Aktuální životní situace, osobní vlastnosti, zkušenosti a pohnutky	47
VI. JAK PŘESVĚDČIT ANEB TRIKY PRODEJČŮ	48
1. trik – Nenechat zákazníka odejít.	49
2. trik – Schopnost říci si o peníze druhých lidí	51
3. trik – Umění položit odlehčenou otázku	52
4. trik – Dovolit zákazníkovi vyslovit jen ty otázky, na které jsme připraveni.	53
5. trik – Přesvědčovat kvalifikovaně	55
6. trik – Použít varovnou historku	56
7. trik – Použít metodu pro a proti	57
8. trik – Donutit zákazníka, aby specifikoval své výhrady	58
9. trik – Nenechat si ujít kupovací signály	60
10. trik – Naučit se mlčet	62
VII. JAK ROZEZNAT PSEUDOZÁKAZNÍKA	65
VIII. JAK ZVLÁDAT NÁMITKY SKUTEČNÝCH ZÁKAZNÍKŮ	67
Jaká je správná reakce prodejce na výhrady zákazníka	68
Příklad z české prodejní praxe	70
IX. JAK PŘEKONAT NESOUHLASNÉ STANOVISKO PROTIHRÁČE	73
Triky oponenta	74
Jak se účinně bránit argumentům oponenta	75
X. JAK ZVLÁDNOUT VYHROCENÝ KONFLIKT	79
XI. JAK REAGOVAT NA KRITIKU	81
Reakce na neoprávněnou kritiku	81
Reakce na oprávněnou kritiku	82
XII. TAKTICKÉ JEDNÁNÍ	83
Co je jádrem taktického jednání	84
Jak používat taktické jednání.	86
Taktické triky	87
Maskování	87
Zainteresovaný protihráč	87
Podceněný soupeř	88
Zvídavý školák	88



Klamný cíl	89
Výměna tématu	90
Manipulace s lidskou ješitností	91
Podsunutí návnady	91
Poskytnutí náhradního cíle	92
Nečekaná omluva	93
Demonstrování převahy	93
Použití otázky místo odpovědi	94
Prosazení vlastního stanoviska	94
XIII. SUGESTIVNÍ JEDNÁNÍ	97
XIV. JAK USPĚT V POLITICKÉM KLÁNÍ	101
Co je nutné pro politický úspěch	101
XV. JAK POSTUPOVAT PŘI PRAKTICKÉM POSUZOVÁNÍ DRUHÝCH OSOB	104
Co je dobré vědět o motivaci lidského jednání	106
O čem vypovídá temperament	109
Co nám napoví tělesná stavba	115
Co může prozradit obličej	119
O čem vypovídají oči	121
Co prozrazuje obočí	122
Co nám napoví image	123
Co určuje naši image	125
Čeho si všímat při posuzování a hodnocení image protihráče	125
Jak rozpoznat rozumové schopnosti protihráče	129
XVI. CHYBY PŘI HODNOCENÍ PROTIHRÁČE	133
„Haló efekt“	133
„Škatulkování“	134
Vytváření vlastních schémat	134
Ovlivnění vlastním psychickým stavem	135
Tendence neublížit ani nepomoci	135
Citlivost na určité podněty	135
XVII. JAK ROZEZNAT PRAVDU OD LŽI NA ZÁKLADĚ NEVERBÁLNÍHO PROJEVU	137
Neverbální projevy klamného manévru	138
XVIII. JAK ROZEZNAT PRAVDU OD LŽI A ZÁKLADĚ VERBÁLNÍHO PROJEVU	143



Verbální aspekty neupřímného projevu	143
Jak reagují neupřímné osoby na obvinění	145
XIX. JAK ZÍSKAT INFORMACE	147
Získání informací nadchnutím pro vyšší ideu	148
Získání informací pod nátlakem	149
Získání informací mučením	149
Získání informací protislužbou	150
Získání informací díky ješitnosti.	152
Co je ještě potřebné k úspěšnému získávání informací	152
XX. JAK TRÉNOVAT VYJEDNÁVÁNÍ	156
XXI. ZÁVĚREČNÁ REKAPITULACE	161
LITERATURA	163