

# Obsah

<b>1. KONVERGENCE A DIVERGENCE:</b>	
<b>Scény z manželského života</b>	6
1.1 Konvergence a divergence	6
1.2 Petr a Klárka řeší problém dovolené	6
1.3 Kombinace možností v obchodní praxi	10
1.4 Může být kompromisní řešení nerozumné?	13
1.5 Kdy mají jednání smysl?	15
<b>2. ATMOSFÉRA VYJEDNÁVÁNÍ</b>	19
2.1 Nejprve definice: Co je jednání?	19
2.2 Tři styly jednání	20
2.3 Požadavky, přání a příjemné zvýhodnění	23
2.4 Počet dimenzí jednání	24
2.5 Jak hodnotit výsledky jednání?	26
2.6 Jednání o více rozměrech	29
<b>3. JEDNÁNÍ Z POHLEDU PROTISTRANY</b>	30
3.1 Pohled našeho protistránc	30
3.2 Nákupčí dob minulých jako pomocná síla vedoucího výroby	30
3.3 Nákupčí jako vyjednaváč ceny	31
3.4 Dnešní nákupní filozofie	32
3.5 Podnikatelské filozofie a jejich vlnové pohyby	33
3.6 Rozvoj partnerského vztahu	35
3.7 Rostoucí význam sektoru služeb	36
3.8 Pohlédněme nyní na dodavatelský trh očima nákupčích	38
3.9 Práh změny dodavatele	41
3.10 Klíčový pojem: Vzájemná závislost	42
<b>4. STRATEGICKÉ ASPEKTY JEDNÁNÍ</b>	45
4.1 Co rozumíme pod pojmem „strategie“?	45
4.2 Strategické faktory úspěchu	46

4.3	Jak velká je vzájemná závislost?	48
4.4	Shromažďování informací	49
4.5	Podpůrná opatření	51
4.6	K strategickému faktoru „čas“	53
4.7	Něco málo o vašich biorytmech	54
4.8	Volba místa jednání	56
4.9	Velikost delegace a závažnost jejího složení	59
4.10	Nácvik jako strategický faktor	60
4.11	Ostatní strategické faktory	62
4.12	Klíčový význam cenové politiky	62
4.13	Jak „vypadají“ naše ceny a rabaty	63
<b>5.</b>	<b>KONTAKT „Z OČÍ DO OČÍ“</b>	65
5.1	Člověk a veřejný činitel	65
5.2	Matrice osobního a věcného hodnocení	66
5.3	Jak je možné vynutit si respekt?	67
5.4	Jak je posuzována vaše osobnost?	68
5.5	Rozdílné struktury osobnosti	73
5.6	Pravidla pro oddělené jednání o cenách	74
5.7	Naše individuální příprava na rozhovor	78
<b>6.</b>	<b>JAK SE NENECHAT PŘELSTÍT</b>	83
6.1	Vedle mnoha čestných soupeřů se může vyskytnout i několik darebáků	83
6.2	Manévr 1: Vzdychnání, naříkání, sténání	83
6.3	Manévr 2: Trvalé mlčení	84
6.4	Manévr 3: Duet tvrdě a beránka	84
6.5	Manévr 4: Tajná zpráva	85
6.6	Manévr 5: Pokusný balónek	85
6.7	Manévr 6: Chybí plná moc k jednání	86
6.8	Manévr 7: Vábení na vějičku	87
6.9	Manévr 8: Salámová taktika	88

6.10.	Manévr 9: Co všechno může vést k neporozumění	89
6.11	Manévr 10: Vynucená časová tíseň	90
6.12	Manévr 11: Slovní násilí a agresivita	91
6.13	Manévr 12: Malé šikany a provokace	93
6.14	Manévr 13: Lež a podvod, zamlčování pravdy	94
6.15	Jsou všichni nákupčí takoví darebáci?	95
<b>7.</b>	<b>JAK VYJEDNÁVAT TELEFONICKY</b>	97
7.1	Výhody a nevýhody telefonu	97
7.2	Nevýhody telefonického vyjednávání	98
7.3	Několik doporučení pro telefonické jednání	100
7.4	Význam dodatečného zpracování hovoru	102
<b>8.</b>	<b>JAK JEDNAT SE SKUPINOU A PŘED NÍ</b>	103
8.1	Co je zvlášť obtížné	103
8.2	Jaké problémy nám přináší skupina?	103
8.3	Jaké problémy s sebou přinášíme sami?	104
8.4	Jaké problémy nám může způsobit zasedací pořádek?	105
8.5	Malá pohybová nauka pro řečníky	108
8.6	„Střídavé mluvení“ jako povinný úkol	109
8.7	Vaši „přátelé“ a vaši „nepřátelé“	110
8.8	Co říci na začátku a na konci?	111
8.9	A úplně nakonec: Strategická úvaha	112
<b>Seznam literatury</b>		113