

# Obsah

O autorovi .....	10
Poděkování .....	11
Úvodem: Sedm zásad pro jednání v mezních situacích .....	13
Jazyková poznámka .....	15
Zásada první: Udělejte si analýzu komunikačního partnera .....	17
<b>Analýza komunikačního partnera před vyjednáváním .....</b>	<b>18</b>
Jakou pozici a motivy má váš komunikační partner? .....	18
Jaký obsah jednání očekává váš partner? .....	26
Zjistěte si důležité informace .....	26
Nechte komunikačního partnera sledovat .....	27
<i>Tipy pro přípravu na jednání .....</i>	<i>28</i>
<b>Analýza komunikačního partnera při jednání .....</b>	<b>30</b>
Využívejte analytické naslouchání .....	30
Analyzujte mluvu komunikačního partnera! .....	33
<i>Prodávat a vyjednávat .....</i>	<i>44</i>
<i>Správné řešení pro správný motiv .....</i>	<i>46</i>
<i>Méně protestů .....</i>	<i>46</i>
<i>Struktura otázek .....</i>	<i>47</i>
<i>Upozorněte na motivy .....</i>	<i>48</i>
<i>Předpokládejme, že... ..</i>	<i>48</i>
Analyzujte řeč těla komunikačního partnera! .....	51
<i>Analýza řeči těla .....</i>	<i>51</i>

**Zásada druhá: Jděte za svým cílem s jasnou strategií** ..... 55

**Strategie** ..... 57

Strategie první: vyvíjení tlaku ..... 58

Strategie druhá: uhýbání ..... 58

Strategie třetí: vyhovění ..... 59

Strategie čtvrtá: partnerství ..... 59

Strategie pátá: kompromis ..... 60

**Jakou strategií byste měli použít?** ..... 61

Jak důležité je pro vás dosažení dohody? ..... 62

Jak je rozdělena moc? ..... 62

Jaké společné zájmy mají obě strany? ..... 62

Jaké osobní vazby máte ke komunikačnímu partnerovi? ..... 63

Jaký vzájemný vztah byste si představovali po vyjednávání? ..... 64

**Taktika** ..... 66

Taktika první: objetí ..... 67

Taktika druhá: precedent ..... 67

Taktika třetí: nepravdy ..... 68

Taktika čtvrtá: sliby ..... 69

Taktika pátá: návrh kompromisu ..... 70

Taktika šestá: lichocení ..... 71

Taktika sedmá: zlý a hodný policista ..... 71

Taktika osmá: zasedací pořádek ..... 72

*Psychologický tip – jak vstupovat do místnosti* ..... 74

Taktika devátá: odvolávání se na vyšší autoritu ..... 74

Taktika desátá: určování času ..... 76

*Sami určujte, jak dlouho se bude o jednotlivých tématech mluvit* ..... 76

*Sami rozhodujte o tom, jak co nejlépe rozdělit dostupný čas* ..... 77

*Sami rozhodujte o tom, kdy je lepší jednání raději odročit* ..... 77

<b>Zásada třetí: Přesvědčte těmi pravými argumenty</b> .....	81
<b>Nechte komunikačního partnera hovořit jako prvního</b> .....	82
<b>Informujte komunikačního partnera o přínosech, které mu můžete nabídnout</b> .....	84
<b>Jednejte o cílové oblasti, ne o cílovém bodu</b> .....	85
Dodržujte zásadu reciprocity .....	88
<b>Uvedte co nejméně argumentů</b> .....	88
<b>Jako první uveďte svůj nejpádnější argument</b> .....	89
Kolik argumentů potřebujete? .....	90
<b>Mluvte řečí svého komunikačního partnera</b> .....	91
<b>Přesvědčte emocionálním jazykem</b> .....	92
<b>Navazujte na argumentaci komunikačního partnera</b> .....	92
<b>Zaměřte se na nejslabší argument komunikačního partnera</b> .....	93
<b>Zdůrazňujte pádnost, ne správnost svých argumentů</b> .....	93
<b>Říkejte jen to, co chcete říci</b> .....	94
<b>Když nemáte co říci, mlčte</b> .....	94
<b>Zásada čtvrtá: Převzmete ve vyjednávání vůdčí roli</b> .....	97
<b>Vliv stresu na vaši výkonnost</b> .....	98
<b>Poznejte stres a využijte jej</b> .....	100
<b>Vydejte se na tribunu</b> .....	102
<b>Vyhněte se pasti instinktů</b> .....	103
<b>Když budete napadeni – nereagujte</b> .....	104
<b>Nepracujte na akcích komunikačního partnera, ale na svých reakcích</b> .....	107
<b>Předejte problém druhému</b> .....	108

<b>Zásada pátá: Ukažte svou moc</b> .....	111
<b>Budte si vědomi své moci!</b> .....	112
<b>Ukažte svou moc!</b> .....	116
<b>Postarejte se o to, aby vyjednávání nemohlo zkrachovat!</b> .....	118
<b>Vyjednávání s nesympatickými osobami</b> .....	120
<b>Vyjednávání s iracionálními osobami</b> .....	124
<b>Vyjednávání s arogantními osobami</b> .....	125
<b>Vyjednávání s osobami působícími příliš mocně</b> .....	126
<b>Vyjednávání se skupinami</b> .....	126
A kdo jste vy? Jakou máte roli? .....	128
Jak rozpoznat jednotlivé pozice? .....	128
Jak k jednotlivým pozicím přistupovat? .....	129
Důležité metody pro vyjednávání se skupinami .....	130
<b>Vyjednávání s drogově závislými</b> .....	133
 <b>Zásada šestá: Zlomte veškerý odpor</b> .....	 137
<b>Varujte komunikačního partnera</b> .....	139
Výstraha .....	139
Výhrůžka .....	140
<b>Nikdy komunikačního partnera nezahánějte do rohu</b> .....	140
<b>Emocionalizujte své varování</b> .....	142
Při využívání tohoto postupu se osvědčilo položit si následující otázky .....	145
<b>Neusilujte o vítězství na úkor komunikačního partnera, raději se ho snažte získat pro sebe</b> .....	146
<b>Demonstrujte svou rozhodnost</b> .....	148
Když je vaše varování ignorováno .....	148
<b>Splňte svou výstrahu</b> .....	150
<b>Nabídněte komunikačnímu partnerovi možnost ústupu</b> .....	150
Co když komunikační partner na vámi připravený můstek nevstoupí? .....	153
Co když komunikační partner na vámi připravený můstek vstoupí? ....	155
<b>Nikdy se neuchylujte k vítěznému úsměvu</b> .....	156

<b>Zásada sedmá: Postarejte se o to, aby dohoda byla dodržena</b> .....	159
<b>Když je podepsáno: důvěřujte, ale prověřujte!</b> .....	160
Celou dohodu podrobně запиšte, aby nebyl prostor pro různě interpretace .....	161
Písemné formulování dosažené dohody .....	161
Utvrďte komunikačního partnera v tom, že se rozhodl správně .....	163
<b>Epilog</b> .....	165
<b>Pracovní příručka – přehled</b> .....	167
<b>Shrnutí a pracovní příručka</b> .....	168
<b>Proč je pro vás vyjednávání složité?</b> .....	170
Zásada první: <b>Udělejte si analýzu komunikačního partnera</b> .....	172
Zásada druhá: <b>Jděte za svým cílem s jasnou strategií</b> .....	181
Zásada třetí: <b>Přesvědčte těmi pravými argumenty</b> .....	187
Zásada čtvrtá: <b>Převezměte ve vyjednávání vůdčí roli</b> .....	192
Zásada pátá: <b>Ukažte svou moc</b> .....	194
Zásada šestá: <b>Zlomte veškerý odpor</b> .....	197
Zásada sedmá: <b>Postarejte se o to, aby dohoda byla dodržena</b> .....	202