

Obsah

Úvod

K čemu slouží tato kniha? 9

Kapitola první

Co je u vyjednávání podstatné 17

Kapitola druhá

Příprava nade vše 31

Kapitola třetí

Koncept kontroly F.I.R.E. – strukturou k úspěchu 79

Fáze 1: Taktická empatie 85

Fáze 2: Vyjasňování porozumění a mandátu 102

Fáze 3: Rozbor motivů 121

Fáze 4: Řízený proces smlouvání 138

Fáze 5: Opravdová dohoda 156

Fáze 6: Slepá ulička jako druhá šance 161

Kapitola čtvrtá

FACS: Když tvář mluví za vše 173

Exkurz: Paradox pokerové tváře –
jak emoce prosakují navenek 207

Kapitola pátá

Vytváření profilu vyjednávání 210

Epilog

Rukojmí vlastních myšlenek,
nebo pružný vyjednávač? Máte na vybranou! 241

Příloha

Literatura a další zdroje 243