

# Obsah

<b>O autorece</b> .....	9
<b>Předmluva</b> .....	11
1. kapitola	
<b>Proč jednat?</b> .....	13
1.1 Sjednotit rozdílné zájmy .....	14
<i>Tvořivá mnohostrannost přináší pohyb</i> .....	14
<i>Analyzovat situaci</i> .....	15
1.2 Spor vede zřídka k cíli .....	17
<i>Kdo je vítězem?</i> .....	18
<i>Použít včas záchrannou brzdu</i> .....	18
1.3 Řešení dvou vítězů .....	19
<i>Oddělit od sebe lidi a problémy</i> .....	19
<i>Jen společné řešení je dobrým řešením</i> .....	20
2. kapitola	
<b>Jak se optimálně připravit na jednání?</b> .....	23
2.1 Bez cíle to nejde .....	24
<i>Přeměnit problémy na cíle</i> .....	24
<i>Jak si ujasníte své cíle</i> .....	25
<i>Když jednáte v týmu nebo pro tým</i> .....	29
<i>Zformulujte své cíle</i> .....	30
2.2 Kde se nachází ten druhý? .....	32
<i>Co hovoří ve prospěch vašich cílů?</i> .....	33
<i>Otevřete se novým cílům</i> .....	34
2.3 Vědět o co jde .....	36
<i>Informace má cenu poloviny nájmu</i> .....	36
<i>Váš jednací partner – velký neznámý?</i> .....	37
<i>Plánujte jednání předem</i> .....	38
2.4 Zvolit optimální rámec .....	40
<i>Váš základní přístup k jednání</i> .....	40
<i>Vliv prostředí a vybavení místnosti</i> .....	42
<i>Jak připravit místnosti na jednání</i> .....	45
<i>Zasedací pořádek</i> .....	46

2.5	Jak správně pozvat k jednání .....	46
	<i>Termín a doba trvání</i> .....	47
	<i>Důležité: správní jednací partneři</i> .....	47
	<i>Pořad jednání</i> .....	48
2.6	Jak odstranit stres z jednání .....	49
	<i>Režírujte vy!</i> .....	50
3. kapitola		
	<b>Jak jednat efektivně a s výsledkem?</b> .....	53
3.1	Jak začít .....	54
	<i>Vytvořte pozitivní atmosféru!</i> .....	54
	<i>Šaty dělají člověka</i> .....	56
	<i>Co si musíte vyjasnit na začátku jednání</i> .....	57
3.2	Komunikace je nade vše .....	58
	<i>Řeč a mluva těla</i> .....	58
	<i>Nasadit správný tón</i> .....	59
	<i>Chod jednání usměřujte otázkami</i> .....	59
	<i>Mluvte v první osobě</i> .....	60
	<i>Používejte rétorických prostředků</i> .....	60
	<i>„Šlápli jste do louže“</i> .....	61
	<i>Pozor na „vražedné“ fráze!</i> .....	62
	<i>Šedá eminence v pozadí</i> .....	63
3.3	Také naslouchat se musí člověk učit .....	63
	<i>Aktivní naslouchání</i> .....	65
	<i>Dělejte si poznámky</i> .....	66
3.4	Cíle místo pozic .....	67
3.5	Pomozte partnerovi, aby přesvědčil sám sebe .....	68
	<i>Zájemová argumentace</i> .....	69
3.6	Dosáhnout dobrého zakončení .....	70
	<i>Zajistěte si úspěch jednání</i> .....	71
	<i>Důležité: Zápis</i> .....	72
	<i>Možnosti optického vyjádření</i> .....	72
	<i>Když jednací partner ještě váhá</i> .....	74
3.7	Zvláštní situace: Jednání po telefonu .....	74
	<i>Hlas a nálada</i> .....	75

4. kapitola

<b>Co dělat, když se jednání stane obtížným?</b> .....	79
4.1 Vylákat partnera z jeho rezervovanosti .....	80
4.2 Námitky přeměňte na cíle .....	80
<i>Když váš jednací partner blokuje</i> .....	82
4.3 Když partner není férový .....	86
<i>Jak překonat nepříjemnou situaci</i> .....	87
<i>Reagujte pohotově</i> .....	87
<i>Pozor, podvodník!</i> .....	88
<b>Rada na závěr: Cvičit, cvičit, cvičit!</b> .....	91