

<b>Předmluva</b>	<b>13</b>
<b>Příprava</b>	<b>16</b>
„Co tedy vlastně chcete?“ Opomenutí definovat cíle	16
„Jak to myslíte?“ Pochybné nabídky	17
<b>Bezradné obličej</b> Nedostatek informací	18
<b>Hektické přehrabování</b> Chybějící podklady	19
„Smím o tom rozhodnout?“ Nevyjasněné pravomoci	21
<b>Na to nemám pravomoc</b> Omezený mandát k jednání	22
„Kdybych to byl jen tušil!“ Špatně sestavený „vnitřní tým“	25
„A co teď?“ Nemáte připraveny alternativy	28
<b>Místo jednání</b>	<b>31</b>
<b>Atmosféra při jednání</b>	
<b>Vlasní kancelář</b> Raději ne	32
<b>Jednací místnost</b> Příliš strohá a neutrální	33
<b>Restaurace</b> Příliš uvolněná a útulná	34
<b>Uvolněnost a žviálnost</b> Doporučujeme opatrnost	36
<b>Nadměrná pohostinnost</b> Příliš bohatě prostřeno	37
<b>Komu lze věřit?</b> Důvěra za důvěru	38

<b>Chyby při zahájení jednání</b>	<b>41</b>
<b>Nedorozumění</b>	
<b>Vpadnout do dveří jako velká voda</b>	
Opomenutí představit se	42
<b>O co jde?</b>	
Zanedbání analýzy problému	43
<b>Ela hop!</b>	
Příliš brzy vyslovené návrhy	45
<b>„Jak prosím?“</b>	
Jazyk jednání a chybná terminologie	46
<b>„Rozumím správně?“</b>	
Přehlédnutí nabídky pomoci od protistrany	49
<b>„Co myslíte?“</b>	
Nesprávné naslouchání	50
<b>Zablokovaná jednání</b>	<b>53</b>
<b>Sbírání bodů</b>	
Když převládá mocenský boj	54
<b>Ještě aspoň kousek</b>	
Vyjednávat neznamená smlouvat	56
<b>„To nikam nevede“</b>	
Selhání vlastní kondiční přípravy (1)	57
<b>„Však já mu ukážu!“</b>	
Selhání vlastní kondiční přípravy (2)	59
<b>„Jinak to nejde!“</b>	
Přehlédnutí kreativního východiska	61
<b>„Tak takhle to je!“</b>	
Naletět na triky	62
<b>„Tenhle tón si vyprošuji!“</b>	
Vztahovačnost a náladovost	64
<b>„Jeho Výřečnost“</b>	
Není tomu konce	66
<b>Černé na bílém</b>	
Předčítání napsaného	67
<b>Nedostatek vitamínu B</b>	
Nedostatečně pěstované vztahy	69
<b>Za první, za druhé, za třetí</b>	
Špatně stanovené priority	70

<b>Jak zabránit ztroskotání jednání</b>	<b>73</b>
<b>Ve slepé uličce</b>	
Nepokračujte zbytečně špatným směrem	74
„Já to vidím jinak!“	
Špatně prodané stanovisko	77
<b>Uváznutí ve čtverci</b>	
Špatné využívání jednacího rámce	79
„A jak jsem už řekl...“	
Přílišná argumentace	81
<b>Odsouzen k úspěchu</b>	
Když protivník nesedí u jednacího stolu	82
<b>Kde jen to je?</b>	
Nepřehledný text smlouvy	83
<b>Tělo se účastní jednání</b>	<b>85</b>
<b>Zrada hlasu</b>	
Špatné ovládání hlasu	86
<b>Zrada těla</b>	
Nezvládnutá řeč těla	88
„Posloucháte mě ještě?“	
Vysílání chybných signálů	90
„Ty ...!“	
Chybně interpretovaná gesta	91
<b>Triky a léčky</b>	<b>93</b>
„My jsme jen malý podnik...“	
Vyvolání soucitu	94
„Co jsem to jen...“	
Léčka inspektora Colomba	95
<b>Stále znovu od začátku</b>	
Sisyfovská léčka	96
„Po tom všem“	
V zajetí špatného svědomí	97
„Čím jsem si to jen zasloužil?“	
Ochromení předběžnými službami	97
„A nechtěl bys být mým bratrem...“	
Vyděračská léčka	100

**O vyjednávání nemůže být ani řeč**

Sondovací rozhovor 101

**Sklouznutí**

Vyjednávat mimochodem 102

**Závěr****103****Dávat a brát**

Tři axiomy spravedlnosti 104

**Pět nejčastějších důvodů,****proč jednání ztroskotá 105****Pět nejdůležitějších vlastností****dobrého vyjednače 106**

Vyjednávání ve všech životních situacích 107

**Rejstřík****109**