

Obsah

Úvod	1
1 Hledání zákazníka	3
2 Bez cílů to nepůjde	6
3 Příprava jednání	9
4 Konkurenci byste měli znát	12
5 Co vám pomůže	15
6 Co by vás mělo varovat	18
7 Jednání v týmu	21
8 Ptejte se, ptejte se, ptejte se	24
9 A odpovídejte...	27
10 Naslouchání vytváří důvěru	30
11 Úsměvy a doteky	34
12 K čemu slouží BATNA?	36
13 Najděte si správné křeslo	38
14 Uspořádání věcí na stole	40
15 Počítejte s různými typy vyjednávačů	42
16 Mlčení je silná zbraň	44
17 Jiu-jitsu a jiné taktiky	47
18 Poznejte nátlakové techniky	50
19 A ještě drsnější nátlakové taktiky	53
20 Nenechejte se urazit	56
21 Vyjednávání s problémovými typy	59
22 Tajná metoda k ovlivnění partnera	62

Vyjednávání

- | | | |
|----|--|----|
| 23 | Vyhněte se některým slovům a frázím | 64 |
| 24 | Nepoužívejte zápor | 66 |
| 25 | Registrujte nákupní signály | 69 |
| 26 | Vaše termíny by neměly znít jako ultimátum | 72 |
| 27 | Vyjednávejte efektivně | 75 |
| 28 | Zjistěte potřeby, přesvědčujte, ovlivňujte | 78 |
| 29 | Přijímejte námitky jako koření obchodu | 81 |
| 30 | Pomůcky vám pomáhají | 84 |
| 31 | Jak jednat o ceně | 87 |
| 32 | Jak ubrat, jak přidat | 89 |
| 33 | Jak vyjednávat s cizinci | 92 |