

Analiza procesu negocjacji w wybranej firmie

Wstęp..... 4

Rozdział I

Proces negocjacji i jego charakterystyka

1. Pojęcie negocjacji..... 6
2. Fazy negocjacji ich cele i etapy..... 9
 - 2.1. Faza przygotowania..... 9
 - 2.2. Faza rozpoczęcia rozmów..... 13
 - 2.3. Faza zakończenia rozmów..... 15
3. Style negocjacji i ich charakterystyka..... 17
 - 3.1. Styl kooperacyjny..... 18
 - 3.2. Styl rywalizacyjny..... 19
 - 3.3. Styl rzeczowy..... 20

Rozdział II

Warunki skutecznych negocjacji

1. Czynniki środowiskowe warunkujące skuteczność negocjacji..... 28
2. Czynniki techniczne..... 35
3. Czynniki personalne..... 39
 - 3.1. Cechy dobrego negocjatora..... 39
 - 3.2. Komunikacja werbalna..... 44
 - 3.3. Komunikacja niewerbalna..... 46
4. Wybrane techniki negocjacyjne..... 53
 - 4.1. Sztuka ustępowania..... 53
 - 4.2. Techniki związane z wykorzystaniem czasu..... 56
 - 4.3. Pozostałe techniki negocjacyjne 57

Rozdział III

Analiza i ocena procesu negocjacji w firmie XYZ Sp. z o. o.

1. Charakterystyka obiektu badań..... 62
2. Założenia metodyczne badań..... 64
3. Charakterystyka badanej populacji negocjatorów..... 67
4. Analiza i ocena skuteczności negocjacji handlowy..... 70

Podsumowanie..... 86

Bibliografia..... 88

Spis rysunków..... 90

Spis tabel..... 91

Załącznik..... 92