

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	12
1. Мыслим по-новому	15
Почему это так важно?	18
Чем эта книга отличается от других	21
Незаметность	27
Чем эта книга не является	29
Новое определение переговорного процесса	30
Цели	34
Вы — ваше отношение, доверие к вам и ваша прозрачность	39
Маленькие шажки	42
Все зависит от ситуации	43
Вопрос силы	45
Использование стратегий и приемов	46
Обучение идет на пользу всем	50
Настойчивость	51
Учитывайте глубинную мотивацию	53
Меняем свою жизнь	55
2. Люди — это (почти) все	58
Образы в голове собеседника	60
Контакт с человеком	64
Третья сторона	68
Отдаем должное другой стороне	70
Находим и признаем силу другой стороны	76
Доверие	79
Как вести переговоры в условиях отсутствия доверия	83
Утрата и восстановление доверия	88
Изменить можно все	91
3. Восприятие и общение	93
Разрыв в восприятии	96
Как преодолеть разрыв в восприятии	99
Провал общения и методы его преодоления	103

Самое главное: вы должны идти на контакт	105
Слова и чувства собеседника важнее ваших	106
Хвалите собеседника, а не осуждайте	108
Резюмируйте услышанное	109
Обмен ролями	110
Будьте бесстрастны	113
Определяйте и проверяйте свои цели	114
Тон и электронная почта	114
Обращайте внимание на сигналы	117
Узнайте, как собеседник берет на себя обязательства	120
Советуйтесь перед принятием решения	121
Вчерашний день — в прошлом	124
Во время переговоров бессмысленно выяснять, кто прав	125
4. Жесткие переговорщики и стандарты	128
Сила стандартов	130
Использование стандартов	134
Будьте постепенны	139
Фрейминг	143
Устанавливайте стандарты	148
Указываем на недостойное поведение	153
Заключение: установка на соревнование	166
5. Обмен тем, что имеет различную ценность	169
Как он работает	170
Нематериальные ценности	175
Потребности	179
Добывайте информацию	182
Увеличивайте пирог	184
Связки	186
Изменяйте свою установку	190
6. Эмоции	198
Эмоции и переговоры	200
Эмоциональные тактики	205
Контроль над эмоциями	207
Как вести себя в эмоциональной ситуации и с эмоциональными людьми	209
Стиль общения	219
Этичность	226
Любит ли тебя мама? Реприза	229

7. Объединяем все сказанное выше: модель решения проблем	231
8. Учет культурных различий	253
Что такое «многообразие»?	254
Корни стереотипов	261
Учет различий	262
Как улучшить ситуацию	266
Общение, восприятие и культура	276
Стандарты и культура	278
Культура и бизнес	281
Настоящая культурная принадлежность собеседника	286
Достижение соглашения с людьми, отличающимися от вас	287
9. Как добиться большего на работе	290
Особые достижения	295
Собеседования	303
Стандарты	305
Обмен тем, что имеет различную ценность	310
Третьи стороны	313
Постепенность	315
Увольнение	317
Чувства собеседника	319
10. Как добиться большего в торговле	321
Стандарты и фрейминг	323
Личные контакты	332
Обмен и связывание	337
Восприятие и риск	341
Автомобили	342
Кредитные карты	345
Недвижимость	348
Семейный бизнес	351
11. Отношения	355
Использование эмоциональных платежей в отношениях	358
Постепенность в отношениях	364
Общие враги в отношениях	367
Обмен тем, что имеет различную ценность	369
Узнайте о собеседнике больше	373
Стандарты	375
Цели и отношения	379

Детали и отношения	382
Среда отношений	385
Третьи стороны и отношения	387
Трансакционные отношения	388
Посредничество в отношениях	390
Окончание отношений	392
Доверие и отношения	394
12. Дети и родители	398
Награды	415
13. Путешествия	432
Авиакомпании и стандарты	434
Устанавливайте контакты	438
Фрейминг	445
Подготовка	448
Отели	450
Закон	455
Наземный транспорт	457
Организация поездки	461
Возвращение самолета. Реприза	463
14. Как добиться большего в повседневной жизни	465
Образы в голове собеседника	466
Проживание в многоквартирных домах	469
Стандарты и фрейминг	473
Финансовые организации	476
Рестораны	477
Повседневные заботы	479
Закон	482
Обмен тем, что имеет различную ценность	485
Коалиции	487
15. Общественно-политические вопросы	489
Общение	494
Восприятие	498
Отношение и настрой	501
Вчера или завтра: правильные переговорщики	504
Определение потребностей и обмен	506
Постепенность	512
Цели	516

Эмоции	519
Стандарты	522
Решение проблем	523
16. Как вести переговоры	525
Отношение и настрой	525
Подготовка	526
Где и когда проводить переговоры	526
Узнайте друг друга поближе	527
Как начать	529
Динамика переговоров	531
Отношение сторон друг к другу	532
Как раскрывать информацию	533
Крайние предложения	536
Динамика сил	537
В чем заключаются ваши потребности?	539
Какие критерии следует использовать для оценки вариантов?	540
Что можно сделать сейчас? В среднесрочной перспективе?	
В долгосрочной перспективе?	540
Кто вам нужен, чтобы помочь вам?	541
Как можно добиться связывающего сторону обещания?	541
Кто чем будет заниматься до следующей встречи?	543
От картинки — к целям	544
Благодарности	546
Об авторе	548