

OBSAH

ÚVOD.....	5
1 Prv než začneme rokovať	7
1.1 Desať požiadaviek na uzavretie predaja	10
1.2 Hriechy obchodníka	10
2 Obchodné rokovanie a jeho ciele	12
2.1 Dohoda na obchodnom rokovaní a jej alternatívy	17
3 Druhy obchodného rokovania	20
4 Fázy obchodného rokovania	32
5 Obchodné pasce.....	43
5.1 Obchodné rokovanie s počítačovou podporou.....	53
6 Pribeh obchodného rokovania	57
6.1 Prostriedky obchodného rokovania	62
7 Príprava na obchodné rokovanie	67
7.1 Oblasti prípravy	69
7.2 Formy prípravy.....	94
8 Obchodné rokovanie ako práca	112
8.1 Duševná hygiena	116
8.2 Pocity a ich prejavy	123
8.3 Umenie komunikovať s ľuďmi.....	131
8.3.1 Ako uplatniť šarm v obchodnom rokovaní	133
8.4 Diagnostikovanie a systémy hodnotenia zamestnancov.....	154
9 Etika a obchod	164
9.1 Corporate governance	169
9.2 Dodržiavanie pracovných a právnych predpisov.....	170
9.3 Pravidlá správania v obchodnom rokovaní	173
9.4 Čo je vhodné a nevhodné pri obchodnom rokovaní.....	176
10 Záujem	184
10.1 Presadzovanie záujmov.....	188
10.2 Riziká rozhodovania.....	193
10.3 Bariéry rozhodovania.....	198
11 Vystupovanie a ovplyvňovanie.....	204
11.1 Účinná prezentácia, ktorá dokáže osloviť	206
11.2 Spôsoby ovplyvňovania.....	208
12 Konflikty v obchodnom rokovaní	238
12.1 Typy konfliktov.....	243
12.2 Stratégia riešenia konfliktov.....	244
12.3 Zásady predchádzania konfliktom.....	249
12.4 Pomer síl.....	255
13 Vlastnosti rokujúcich	270
13.1 Vlastnosti profesionálneho negociátora.....	275
13.2 Partner a jeho hodnotenie.....	280

13.3 Typológia.....	284
14 Rokovanie v tíme	299
15 Komunikácia	307
15.1 Metakomunikácia.....	312
15.2 Rozdelenie komunikácie.....	315
15.3 Bariéry v komunikácii.....	321
15.4 Formy komunikácie.....	330
15.4.1 Neverbálna komunikácia.....	331
15.4.2 Verbálna komunikácia.....	353
15.4.3 Ako dešifrovať neslovnú komunikáciu	362
15.5 Zrnká múdrosti a humor.....	364
16 Príprava manažérov na prácu v medzinárodnej firme.....	367
16.1 Tréningové postupy.....	367
16.2 Typológia kurzov vo firemnej praxi.....	369
16.3 Firemné večierky, športové súťaže.....	370
16.4 Kritériá výberu tréningovej metódy.....	372
16.5 Bariéry zvyšovania účinnosti vzdelávania.....	375
16.6 Používané metódy.....	381
16.7 Moderné pojmy v príprave manažérov a obchodníkov.....	383
ZÁVER.....	395
Literatúra	398