

OBSAH

	str.
1 Úvod	5
1.1 Součást Profesisu	5
1.2 O vyjednávání	5
1.3 Vyjednávání v kostce	6
2 Příprava na vyjednávání	7
2.1 Cíle vyjednávání	7
2.2 Typologie osobnosti	8
2.3 Strategie vyjednávání	12
2.4 Taktiky při vyjednávání	13
2.5 Komunikační dovednosti	14
2.6 Vyvracení námitek	17
2.7 Technika lepší varianty	19
2.8 Klíčové chyby v jednání	19
3 Prostředí vyjednávání	21
3.1 Čas a vyjednávání	21
3.2 Místo a vyjednávání	22
4 Proces vyjednávání	23
4.1 Příprava	23
4.2 První kontakt	23
4.3 Prezentace	24
4.4 Argumentace	24
4.5 Smlouvání	24
4.6 Dohoda	24
4.7 Po dohodě	25
5 Standardní vyjednávací situace	26
5.1 Jednání s ... (Formulář pro přípravu)	26
5.2 Jednání s dotčenými osobami	27
5.3 Jednání na úřadě	28
5.4 Jednání s dodavatelem	30
5.5 Jednání se zákazníkem	32
5.6 Jednání se stavebníkem o smlouvě na projekt	34
6 Rozvoj vyjednávacích schopností	37
6.1 Rozvoj sebedůvěry	37
6.2 Schopnost efektivně hovořit	39
7 Literatura	39