

KAPITOLA 1 Konzultativní přístup k jednání: typ VÝHRA–VÝHRA	9
Úvod	9
Vzájemný vztah mezi prodáváním a jednáním	11
KAPITOLA 2 Negociační přístupy	15
Dva přístupy	15
Konzultativní styl jednání (VÝHRA–VÝHRA)	17
<i>Rozpoznání vyjednávače konzultativního stylu</i>	17
<i>Pochopení potřeb</i>	18
Nepřátelský styl jednání (VÝHRA–PROHRA)	20
<i>Rozpoznání nepřátelského vyjednávače</i>	20
<i>Další výsledky</i>	22
<i>Nepřátelský přístup</i>	23
Klíčové nepřátelské nátlakové taktiky vyjednávačů a jak jim čelit	25
<i>Absurdní nabídka (krajní pozice/požadavek)</i>	25
<i>Velmi omezené či žádné pravomoci</i>	27
<i>Ustupovat málo nebo vůbec</i>	28
<i>Odhryzávání</i>	29
<i>Ignorování konečných lhůt</i>	30
<i>Klamání</i>	31
<i>Hrozby</i>	32
<i>Dramatické vyjadřování/teatrální chování</i>	33
Další nepřátelské taktiky	33
<i>Jiná banka/jiná nabídka</i>	33
<i>Odkládání rozhodnutí/začínání nanovo</i>	35
<i>Překvapení</i>	36
<i>Emoce</i>	37
<i>Požadování ceny předem/cenové rozpětí</i>	37

<i>Hotová věc</i>	38
<i>Zdání solidnosti</i>	39
<i>Znepokojující prostředí</i>	39
<i>„Vše co máme“</i>	40
<i>Ztráta zájmu</i>	40
<i>Jedna strana odchází</i>	41
<i>Početní převaha/„tým“</i>	42
<i>Trik s kusem papíru</i>	42
<i>Hra na zabeďněnce</i>	43
<i>Zkušenosti z minulosti</i>	43
<i>Mlčení</i>	44
<i>Jídlo/pití</i>	45
<i>„Buď a nebo“</i>	45
<i>„Tak vy mi nevěříte?“</i>	45
<i>Obrácení karty</i>	46
<i>Předbíhání</i>	46
<i>Čas (pátek odpoledne, schůzky/pracovní rozvrhy, falešná ultimáta)</i>	46
<i>Utahají vás</i>	48
<i>„Dohodněme se napůl“</i>	48
<i>Shrnutí</i>	49

KAPITOLA 3 Čtyři prvky jednání 51

<i>Faktory při jednání</i>	51
<i>Síla</i>	51
<i>Čas</i>	55
<i>Informace</i>	58
<i>Dovednosti</i>	59

KAPITOLA 4 Příprava na jednání konzultativním stylem 61

<i>Plán jednání</i>	61
<i>Než zasednete k jednacímu stolu</i>	61
<i>Využití úvodního stadia</i>	61
<i>Využití úvodního stadia zákazníkem</i>	63
<i>Návrhy</i>	63

Vnitřní důvěryhodnost	64
Příprava na jednání se zákazníkem	66
Stanovení si cíle pro konečnou dohodu	67
Rozhodování o zahajovacích číslech	68
Rozpoznání potřeb	69
Rozvinutí vlastní strategie	71
Lidé	72
Místo	72
Čas	72
Výhody	72
Stanovení podstatných a kompromisních bodů	73
Poznání vlastních předpokladů	74
Příprava vlastní celkové nabídky	74
Naplánujte si, co budete prezentovat/o čem jednat nejdříve	76
Plán postupu při konzultativním jednání	76

KAPITOLA 5 Vyjednávání konzultativním stylem **79**

Rámec pro vyjednávání konzultativním stylem	79
Zahájení jednání	81
Zahájení z vaší strany/Bez zaslání návrhu předem	83
Zahájení poté, kdy jste zaslali návrh	84
Zahájení ze strany zákazníka	84
Souhrn způsobů zahájení	85
Protizahájení	85
Převedení požadavků na potřeby	86
Co vlastně zákazník opravdu potřebuje	86
Kladení otázek pro zjištění potřeb	88
Vyjednávání	90
Úvod	90
Cesta k dohodě	91
Hledání cest k uspokojení potřeb	92
Prověřování na cestě k dohodě a vzájemnému porozumění	93
Řešení námitek	94

<i>Čtyřdílný model řešení námitek</i>	96
<i>Sebejisté stanovení ceny</i>	99
<i>Taktika ústupků (snížení/změna ceny a podmínek)</i>	100
<i>Taktika udržení ceny/podmínek</i>	104
<i>Další konzultativní taktiky</i>	106
<i>Závěr jednání</i>	111
<i>Slepá ulička</i>	112
<i>Obejít/překonat slepou uličku</i>	112
<i>Akceptování slepé uličky</i>	113
<i>Výstupní závěr</i>	114
<i>Využití prostředí jednání</i>	116
<i>Místo děje</i>	116

KAPITOLA 6 Zvláštní situace při jednání **119**

<i>Nové projednání věci</i>	119
<i>Odmítnutí</i>	120
<i>Telefonická jednání</i>	122
<i>Týmová jednání</i>	124
<i>Závěr</i>	127
<i>Návod k jednání v konzultativním stylu</i>	128