

Obsah

Předmluva	7
1. Nejspolehlivějším garantem přípravy je jasná hlava	9
1.1 Jak vnímáme svět?	11
1.2 Není typ jako typ	15
1.3 Paměťová mapa vám „posvítí“ na cestě k cíli vyjednávání	20
1.4 Neurolingvistické „programování“ stylu	26
2. Gesto nebo hnutí brvou mají váhu slova	33
2.1 Tělo je v komunikaci vždy přítomno	35
2.2 Řeč těla se netýká jenom těla	40
2.3 „Small talk“ aneb verbální průzkum neverbálních zvyklostí	45
2.4 Umějí slova lhát?	50
3. Naslouchání a porozumění jsou základními pilíři dorozumění	55
3.1 Pragmatické formy komunikace	57
3.2 K naslouchání máme „čtyři uši“	62
3.3 Co je to aktivní a pasivní naslouchání	68
3.4 Sada „klíčů“, kterou se otevírá brána porozumění	72
4. Kdo se ptá, řídí směr a spád vyjednávání	79
4.1 Otázka bez cíle je jako neřízená střela	81
4.2 Kategorie a druhy otázek	86
4.3 Pozor na prezentační a cenovou past	90
4.4 Úloha otázek v závěru jednání	94

5. Na ostrou námitku platí pádný argument	101
5.1 Co je to argumentace?	103
5.2 Námitka nemusí být vždy postojem	109
5.3 Nejčastějšími námitkami jsou ty, které si přivoláváme sami	115
5.4 Námitky je třeba odzbrojit, nikoliv negovat	119
Krátký závěr	125
Použitá a doporučená literatura	127