

# Оглавление

От автора .....	6
Введение: переговоры — общение с целью договориться.....	8
<b>Глава 1. Жесткие переговоры — какие, когда, зачем .....</b>	<b>11</b>
1. Жесткие переговоры как таковые .....	15
2. Переговоры двух заинтересованных сторон.....	18
3. Переговоры, в которых заинтересована одна сторона .....	18
4. Показания к применению жестких переговоров .....	20
5. Случайные жесткие переговоры.....	22
<b>Глава 2. Люди на переговорах .....</b>	<b>35</b>
1. Общение проекциями .....	36
2. Эмоции — причины и следствия наших поступков .....	39
3. Переговорный стресс .....	40
4. Управление эмоциями .....	45
5. Стереотипы — проторенные дорожки от мысли к действию .....	55
<b>Глава 3. Подготовка к переговорам.....</b>	<b>73</b>
1. Четко определите свои цели на переговорах .....	74
2. Проведите «ревизию» ресурсов обеих сторон.....	76
3. Выясните потребности, интересы и позиции будущего визави .....	77
4. Узнайте о предпочтительной переговорной стратегии будущего собеседника .....	79
5. Соберите информацию о личностных особенностях будущего визави .....	80
6. Наметьте варианты .....	82
7. Запаситесь «обоймой» аргументов и «патронташем» ответов на возражения .....	83
8. Приготовьте внешние атрибуты переговоров .....	84

## 4 □ Жесткие переговоры

<b>Глава 4. Переговорные навыки .....</b>	<b>87</b>
1. Активное слушание .....	88
2. Выявление потребностей .....	90
3. Презентация.....	93
4. Работа с возражениями.....	97
5. Работа с сопротивлением.....	99
6. Завершение переговоров .....	101
<b>Глава 5. Командные переговоры.....</b>	<b>105</b>
1. Виды переговорных команд .....	106
2. Игра с плохой командой и без команды вообще.....	110
<b>Глава 6. Манипуляции на переговорах.....</b>	<b>113</b>
<b>Глава 7. Противостояние психологической атаке и психологическому давлению .....</b>	<b>135</b>
1. Антураж жестких переговоров.....	141
2. Жесткое начало переговоров.....	147
3. «Я сейчас расскажу вам о ваших недостатках!».....	152
4. Завалить вопросами .....	153
5. «Да вы вообще не правы!» .....	154
6. «Я все о вас знаю» .....	157
7. «Поучают, поучают, поучают...».....	158
8. Преднамеренное «сползание» с темы.....	159
9. «Болтун» на переговорах.....	160
10. «Это просто глупость» .....	161
11. «Это ничего не значит!» .....	164
12. Наведение тумана .....	165
13. «Никак!».....	166
14. Пауза в конце переговоров .....	167
<b>Глава 8. Создание образа сильного и жесткого переговорщика .....</b>	<b>169</b>
1. Одежда.....	170
2. Мимика .....	172

3. Жесты и позы .....	174
4. Антураж переговоров .....	175
5. Голос .....	176

## **Глава 9. Сценарии жестких переговоров .....179**

1. «Или-или»: ультиматум в начале переговоров .....	180
2. «Эмоциональные качели» .....	183
3. Ультиматум «под занавес» .....	184
4. Блеф или введение в заблуждение .....	187
5. Обмен незначимого на значимое .....	188
6. «Запутывание следов» .....	190
7. «Простодушный», он же — Коломбо .....	193
8. Разрыв переговорного сценария .....	195
9. «Добрый» и «злой» следователи .....	199
10. Шантаж .....	203
11. Вежливый нахлебник .....	205
12. Атака широким фронтом .....	207
13. «Без “отката” не приходи!» .....	210

## **Глава 10. Управление переговорами.....213**

1. Вопросы с целью разведки .....	214
2. Вопросы, управляющие эмоциями .....	216
3. Вопросы-разоблачители .....	217
4. Вопросы-подталкиватели .....	218
5. Призывы .....	220

## **Глава 11. Провальные переговорные роли .....221**

1. «Хронические жертвы» .....	222
2. «Недооцененные» .....	224
3. «Борцы за справедливость» .....	225
4. «Центры Вселенной», или «Звезды» .....	227
ИТОГО, или Рецепты напоследок .....	230
Список литературы .....	234