

Содержание

Предисловие.....	7
Глава 1 О Совах, Лисах, Овцах и Ослах, или Почему девятнадцать тысяч переговорщиков могут ошибаться.....	11
Глава 2 Похвала капусте, или Почему вам необходимо вспомнить давно забытые навыки переговоров.....	21
Глава 3 Худший поступок, который вы можете совершить по отношению к другому переговорщику, или Как избежать «сказочной сделки»	33
Глава 4 Так вы хотите купить мой бизнес?	47
Глава 5 Почему жалоба не может быть предметом переговоров, или Как поменять номер	55
Глава 8 Когда даже боги сражаются впустую, или Почему семь «нет» не приводят к одному «да».....	71
Глава 7 Самый полезный вопрос переговорщика, или Как избежать контракта на один фургон.....	81
Глава 8 Дурачок, ведь главное — надежность!	95
Глава 9 Миф о добровольных уступках, или Как учить волков гоняться за санями.....	105
Глава 10 Гимн Матушке Хаббард, или Как сбивать цену.....	119
Глава 11 Почему выражение «торг уместен» лучше забыть, или Как взять хорошую цену.....	139

Глава 12	Закон Юкона, или Как стать более решительным	153
Глава 13	Прежде чем прыгнуть... ..	167
Глава 14	Самое полезное слово переговорщика, или Как заставить считаться с вашим предложением	177
Глава 15	Он имеет право так себя вести, или Как справиться с тяжелым оппонентом	191
Глава 16	На чьей стороне сила, или Как укрепить свои позиции	205
Глава 17	Если у вас нет принципала, придумайте его, или Как отказаться от полномочий	225
Глава 18	Твердо установленных цен нет в природе, или Как добиваться скидок	241
Глава 19	Мустафа Пхе и слет в Пенанге	257
Глава 20	Стены Иерихона, или Как прекратить делать уступки	265
Глава 21	Не меняйте цену — измените пакет предложений, или Как добиться более выгодной сделки	283
Глава 22	Не все золото, что блестит, или Как не дать себя запугать	303
Глава 23	Не бойтесь попасть на Восточный фронт, или Как реагировать на угрозы	323
Глава 24	Крутые ребята, или Как «тяжелые» переговорщики делают переговоры тяжелой работой	343
Глава 25	Да здравствует своекорыстие, или Как заинтересовать людей, обращаясь к их собственным интересам	359
Глава 26	Международные переговорщики, или Да здравствуют герои!	373
Приложение 1.	Сетка переговорщика	393
Приложение 2.	Практический экзамен	399
Приложение 3.	Служба HELPMAIL	405