
ȘTEFANIA ANCA STAN

**INTRODUCERE
ÎN ARTA
NEGOCIERII**

EDITURA *ALMA MATER*

BACĂU

2011

CUPRINS

CAPITOLUL I

NEGOCIEREA – ÎNTRE ȘTIINȚĂ ȘI ARTĂ11

1.1. Noțiunile de bază specifice procesului de negociere.....	11
1.1.1. Conceptul de negociere.....	11
1.1.2. Tipuri fundamentale de negociere.....	17
1.1.3. Principii ale negocierii.....	22
1.1.4. Etapele procesului de negociere.....	23
1.2. Negociatorul.....	28
1.2.1. Importanța personalității negociatorului.....	28
1.2.2. Tipologia negociatorilor.....	33
1.2.3. Strategiile mentale ale negociatorului.....	37
1.3. Echipa de negociere.....	39
1.3.1. Formarea echipei de negociere.....	39
1.3.2. Stabilirea atribuțiilor echipei de negociere.....	41
1.3.3. Mandatul echipei de negociere.....	42

CAPITOLUL II

ORGANIZAREA PROCESULUI DE NEGOCIERE.....43

2.1. Pregătirea negocierilor.....	43
2.1.1. Colectarea și evaluarea informației în procesul de negociere.....	43
2.1.2. Pregătirea documentelor și dosarelor negocierii.....	46
2.1.3. Stabilirea obiectivelor negocierii și a poziției de negociere.....	48
2.2. Pregătirea organizatorică a negocierilor.....	51
2.2.1. Logistica negocierilor.....	51
2.2.2. Mijloace și metode de pregătire pentru negocieri.....	54

CAPITOLUL III

ADMINISTRAREA PROCESULUI DE NEGOCIERE.....57

3.1. Crearea climatului și deschiderea negocierilor.....	57
3.1.1. Rolul climatului în negocieri.....	57
3.1.2. Deschiderea negocierilor.....	59
3.2. Desfășurarea negocierii.....	61
3.2.1. Începerea negocierii.....	61
3.2.2. Rolul și tipologia întrebărilor.....	62
3.2.3. Folosirea intervalelor de timp și a amânărilor.....	69

INTRODUCERE ÎN ARTA NEGOCIERII

3.2.4. Prezentarea ofertelor.....	70
3.2.5. Controlul procesului de negociere.....	72
3.3. Argumentația, convingerea partenerului.....	74
3.3.1. Rolul argumentației în negociere.....	74
3.3.2. Persuasiunea.....	76
3.4. Finalizarea negocierii.....	77
3.4.1. Metode de combatere a obiecțiilor partenerului.....	78
3.4.2. Rolul concesiilor în negociere.....	79
3.4.3. Metode de compromis pentru finalizarea negocierii.....	80
3.4.4. Metode de finalizare a negocierilor.....	82

CAPITOLUL IV

STRATEGII, TACTICI ȘI TEHNICI DE NEGOCIERE.....	85
4.1. Strategii de negociere.....	85
4.1.1. Cadrul conceptual al strategiilor de negociere.....	85
4.1.2. Structurarea și tipologia strategiilor de negociere.....	87
4.2. Tactica – componentă a strategiei.....	89
4.2.1. Coordonatele conceptuale privind tacticile de negociere.....	90
4.2.2. Structurarea tacticilor de negociere.....	91
4.3. Tehnici de negociere.....	92
4.3.1. Tehnici de negociere din perspectiva legilor negocierii.....	92
4.3.2. Tehnici de negociere agresive	94
4.3.3. Tehnici necinstite de negociere.....	96

CAPITOLUL V

ROLUL COMUNICĂRII ÎN NEGOCIERE.....	99
5.1. Elementele procesului de comunicare.....	99
5.1.1. Concepte și caracteristici ale comunicării.....	99
5.1.2. Procesul de comunicare.....	103
5.1.3. Conștientizarea și reducerea perturbațiilor din comunicare.....	106
5.1.4. Folosirea feedback-ului în comunicare.....	109
5.2. Procesul de ascultare – componentă de bază a comunicării.....	111
5.2.1. Rolul ascultării eficiente în negociere.....	111
5.2.2. Factorii perturbatori ai procesului de ascultare.....	116
5.3. Comunicare și limbaj.....	118
5.3.1. Comunicarea verbală.....	119
5.3.2. Comunicarea paraverbală sau mesajul din spatele cuvintelor.....	120
5.3.3. Metalimbajul sau cum să citim printre rânduri.....	121

CAPITOLUL VI

PUTEREA LIMBAJULUI NON – VERBAL ÎN NEGOCIERE	125
6.1. Limbajul secret în negociere.....	125
6.1.1. Importanța comunicării non-verbale.....	125
6.1.2. Relația comunicare verbală – comunicare non-verbală.....	127
6.2. Limbajul spațiului și atingerii	129
6.2.1. Spațiul	129
6.2.2. Atingerile sociale	130
6.3. Elemente ale limbajului corporal.....	132
6.3.1. Mimica sau expresia feței	132
6.3.2. Gesturile (limbajul gesturilor)	137
6.3.3. Ce spune limbajul tău corporal despre tine?.....	141

CAPITOLUL VII

PARTICULARITĂȚI ALE NEGOCIERILOR INTERNAȚIONALE	145
7.1. Specificul negocierilor internaționale	145
7.1.1. Procesul negocierilor internaționale sub influența contextelor culturale diferite.....	145
7.1.2. Maniere și obiceiuri europene de business	147
7.1.3. Diferențe culturale reflectate în limbajul nonverbal	152
7.2. Elemente de protocol în negocieri	158
7.2.1. Oferirea de cadouri în relațiile de afaceri	158
7.2.2. Principii de organizare și comportament la mesele de afaceri.....	160
TEST DE VERIFICARE A CUNOȘTIINȚELOR.....	163
BIBLIOGRAFIE.....	175