

- مذاکره می‌کنیم تا ۱۵.....
- مذاکره زمانی پیش می‌آید که ۱۸.....
- برخی از تصورات غلط در مورد مذاکره و فرایند آن ۲۱.....

- سطوح مختلف تعارض ۲۵.....
- نکات سازنده و مخرب در تعارض ۲۶.....
- مدیریت مؤثر تعارض ۲۷.....

- اهداف ۳۳.....
- استراتژیها و تاکتیکها در مذاکره ۳۶.....
- فرایند برنامه‌ریزی ۳۸.....

- آغاز کردن مذاکره رقابتی ۵۲.....
- مدیریت برداشتها و دیدگاه طرف مقابل ۵۹.....
- امتیاز دادن ۶۲.....
- بسته پیشنهادات ۶۶.....
- نقش گزینه‌های دیگر در کنار مذاکره جاری ۶۷.....
- جمع‌بندی و به پایان رساندن مذاکره ۶۷.....
- موضع‌گیریهای سختگیرانه ۶۹.....

- ویژگیهای ضروری برای شکل‌گیری مذاکره برنده / برنده ۸۵.....
- ویژگیهای ضروری برای یک مذاکره‌کننده در مذاکره برنده / برنده ۸۹.....
- مراحل مختلف در فرایند مذاکره برنده / برنده ۹۱.....

- عوامل کلیدی که دستیابی به یک نتیجه برنده / برنده را تسهیل می کنند..... ۱۰۴
- اگر مذاکره برنده / برنده با شکست مواجه شد؟ ۱۰۸
- چرا انجام مذاکره به روش برنده / برنده، در عمل با مشکل مواجه می شود؟ ۱۰۹

۱۱۳

فصل ۶ چالشهای مذاکره در مذاکره

- پیشنهادهای دارای مهلت محدود (انفجاری)..... ۱۱۴
- عدم وفاداری به تعهدات..... ۱۱۷
- مواجهه با پیش شرط..... ۱۱۸
- ترفند «نه حرف من نه حرف شما»..... ۱۱۹
- قرار گرفتن در فشار زمانی..... ۱۲۰
- حق، قدرت، منافع..... ۱۲۰
- مواجهه با استراتژی کالباسی..... ۱۲۱
- نفوذ و تأثیر گذاری..... ۱۲۲
- چگونه «نه» بگوییم؟ ۱۲۶
- مواجهه با دروغ و فریب..... ۱۳۰
- سیاست و سیاسی کاری در مذاکره..... ۱۴۷

۱۵۶

فصل ۷ ارتباطات در مذاکره

- اغتشاش در ارتباطات..... ۱۵۸
- انسانها چگونه در مذاکره با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند؟ ۱۶۱
- مذاکره در محیط مجازی..... ۱۶۴
- چگونه از تنش حاکم بر گفتگو بکاهیم؟ ۱۶۵
- هنر پرسش و هنر پاسخ..... ۱۷۲
- قاطعیت و صراحت در ابراز خواسته ها..... ۱۷۸

۱۸۹

فصل ۸

- شناخت بهتر از بن بست در مذاکرات..... ۱۹۰
- برخی از اشتباه های بزرگ که مذاکره را به بن بست می رسانند..... ۱۹۵
- برخی از رفتارهایی که به خارج کردن مذاکره از بن بست کمک می کنند..... ۱۹۷

۲۰۹

فصل ۹

- مقایسه با مرجع نامناسب..... ۲۱۰
- اثر مالکیت..... ۲۱۰
- افزایش غیر منطقی تعهد..... ۲۱۲
- اعتقاد به کیک با حجم ثابت..... ۲۱۳

- ۲۱۳..... تکیه گاههای ذهنی و تعدیل انتظارات
- ۲۱۴..... نقاط کور در ذهن مذاکرهکننده
- ۲۲۴..... چارچوب فکری برد / باخت

۲۲۹

چارچوبهای فکری در مذاکره

فصل ۱۰

- ۲۳۳..... تأثیر چارچوبها
- ۲۳۴..... چارچوبها و چارچوب سازی در مذاکرات تجاری
- ۲۳۷..... اهمیت چارچوبها در فرایند مذاکره
- ۲۳۷..... مدیریت چارچوبهای فکری

۲۴۱

تفاوتهای فرهنگی در مذاکره

فصل ۱۱

- ۲۴۲..... تعریف فرهنگ
- ۲۴۳..... تأثیر فرهنگ بر روند مذاکره
- ۲۴۴..... مؤلفه های فرهنگ: مدل چهار لایه ای
- ۲۴۵..... فرهنگ از دیدگاه هافستد
- ۲۵۰..... مطالعات سالاکوز و ده عامل فرهنگی مؤثر در مذاکره
- ۲۵۹..... چند توصیه عمومی در مورد فرهنگ و نقش آن در مذاکره

۲۶۳

ویژگیهای فردی مذاکره کنندگان

فصل ۱۲

- ۲۶۵..... اعتماد به نفس و مرکز کنترل
- ۲۶۶..... گرایش فردی / اجتماعی
- ۲۶۷..... سبک مدیریت تعارض
- ۲۶۸..... اعتماد به دیگران
- ۲۶۹..... تمرکز بر رفتار خود و دیگران و توجه به عکس العمل های محیط
- ۲۷۱..... ماکیاولیزم
- ۲۷۲..... گروههای شخصیتی A و B
- ۲۷۴..... جنسیت و نقش آن در مذاکره

۲۷۹

رفتار مذاکره کنندگان موفق

فصل ۱۳

- ۲۸۱..... مذاکره کننده موفق چگونه برنامه ریزی می کند؟
- ۲۸۴..... رفتار رو-در-رو

۲۹۱

تجدید مذاکره

فصل ۱۴

- ۲۹۲..... سه نوع مختلف از «مذاکره مجدد»

- ۳۰۵..... وقتی زمان ما ارزش بیشتری دارد
- ۳۰۵..... زمانی که انتخاب جایگزین مناسبی نداریم
- ۳۰۶..... وقتی که اقدام به مذاکره، ممکن است توسط طرف مقابل به اشتباه تفسیر شود.....
- ۳۰۷..... زمانی که انتخاب جایگزین مذاکره شما، از بهترین پیشنهاد طرف مقابل بهتر است

- ۳۱۰..... آماده باشید
- ۳۱۱..... بررسی ساختار عمومی مذاکره.....
- ۳۱۲..... بهترین گزینه جایگزین مذاکره (ANTAB) را بشناسید و بهبود بخشید.....
- ۳۱۳..... برای ترک مذاکره آمادگی داشته باشید.....
- ۳۱۳..... تناقضها و پارادوکسهای مذاکره را به خوبی مدیریت کنید.....
- ۳۱۶..... ارزشهای نامشهود را فراموش نکنید.....
- ۳۱۷..... مراقب ائتلافها باشید و آنها را به درستی مدیریت کنید.....
- ۳۱۸..... از شهرت خود هزینه نکنید.....
- ۳۱۹..... به یاد داشته باشید که عقلانیت و انصاف نسبی هستند.....
- ۳۱۹..... فرهنگ و تفاوتهای فرهنگی را فراموش نکنید.....
- ۳۲۰..... از نقش ارتباطات در مذاکره غافل نشوید.....
- ۳۲۰..... همیشه مذاکره بهترین راه حل نیست.....
- ۳۲۰..... آنچه نگفتیم.....
- ۳۲۲..... آخرین کلمات.....
- ۳۲۳..... اصطلاحات و تعاریف / واژه نامه.....
- ۳۳۱..... منابع و مآخذ.....