

CUPRINS

INTRODUCERE	5
--------------------------	----------

CAPITOLUL 1.

CONCEPTUL DE NEGOCIERE ÎN AFACERILE INTERNAȚIONALE	7
1.1. Elemente de teoria negocierii	7
1.2. Structura procesului de negociere	8
1.2.1. Structura pasivă a procesului de negociere	8
1.2.2. Structura dinamică a procesului de negociere	9
1.3. Trăsături caracteristice procesului de negociere.....	11
1.4. Principiile de bază ale procesului de negociere	12
1.5. Tipuri de negociere.....	14
1.6. Conceptul de negociere comercială internațională	15
1.6.1. Aspecte generale.....	15
1.6.2. Principiile fundamentale ale negocierii comerciale internaționale.....	17
1.6.3. Obiectivele negocierii comerciale internaționale	18
1.6.4. Clasificarea negocierilor comerciale internaționale	18

CAPITOLUL 2.

COMUNICAREA, ELEMENT FUNDAMENTAL ÎN NEGOCIEREA

COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ.....	21
2.1. Semnificația comunicării	21
2.2. Comunicarea umană - istoric, prezent, perspective.....	23
2.2.1. Scurt istoric al comunicării umane	23
2.2.2. Teorii și modele ale comunicării	25
2.2.3. Nivelurile comunicării umane	26
2.2.4. Tendințe și perspective în dezvoltarea comunicării umane	28
2.3. Principii, obiective și funcții ale comunicării.....	29
2.4. Abordarea sistemică a procesului de comunicare.....	30
2.5. Tipuri de comunicare.....	33
2.5.1. Comunicarea verbală în negocierea comercială internațională	33
2.5.1.1. Comunicarea orală	33
2.5.1.2. Comunicarea scrisă	35
2.5.2. Comunicarea non-verbală în negocierea comercială internațională	36
2.5.3. Comunicarea paraverbală în negocierea comercială internațională.....	38
2.6. Comunicarea interculturală	38
2.7. Stiluri de comunicare	41
2.8. Bariere în fața comunicării.....	44

2.8.1. Bariere în procesul de comunicare, în negocierea comercială internațională.....	44
2.8.2. Căi de îmbunătățire a comunicării în timpul negocierii comerciale internaționale.....	45

CAPITOLUL 3.

PREGĂTIREA ȘI DERULAREA NEGOCIERILOR COMERCIALE

INTERNAȚIONALE	49
3.1. Pregătirea negocierilor comerciale internaționale	49
3.1.1. Analiza contextului în care se vor desfășura negocierile.....	49
3.1.2. Stabilirea obiectivelor negocierii.....	50
3.1.3. Echipa de negociatori	51
3.1.3.1. Structura echipei de negociatori	51
3.1.3.2. Șeful echipei de negociere	53
3.1.3.3. Psihologia negociatorului.....	56
3.1.3.4. Recomandări cu privire la comportamentul echipei de negociatori	58
3.1.4. Pregătirea materialului documentar	60
3.1.5. Fixarea legăturilor de comunicație	61
3.1.6. Întocmirea mandatului echipei de negociere	62
3.1.7. Întocmirea planului de negociere.....	62
3.1.8. Simularea negocierilor.....	63
3.1.9. Elaborarea proiectului de contract.....	63
3.2. Derularea negocierilor comerciale internaționale	63
3.2.1. Organizarea ședințelor de negociere.....	63
3.2.2. Debutul ședințelor de negociere	64
3.2.2.1. Crearea climatului necesar desfășurării negocierilor	64
3.2.2.2. Studiarea și cunoașterea partenerului	67
3.2.3. Desfășurarea negocierilor comerciale internaționale.....	68

CAPITOLUL 4.

STRATEGII ADOPTATE ÎN PROCESUL DE NEGOCIERE

COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ.....	75
4.1. Conceptul de strategie de negociere.....	75
4.2. Elaborarea strategiei de negociere.....	76
4.2.1. Aspecte generale.....	76
4.2.2 Etapele elaborării strategiei de negociere	77
4.3. Tipuri de strategii utilizate în negocierea comercială internațională.....	78
4.3.1. Tipuri de strategii în domeniul negocierilor comerciale internaționale, după modul în care sunt lansate și acceptate ofertele și comenzile.....	79
4.3.2. Tipuri de strategii utilizate în negocierile comerciale internaționale, în funcție de raportul de putere între parteneri.....	79

4.3.3. Tipuri de strategii utilizate în negocierile comerciale internaționale, în funcție de modul de acordare sau obținere a concesiilor.....	81
4.3.4. Tipuri de strategii utilizate în negocierile comerciale internaționale, în funcție de modul și locul de acțiune.....	82
4.3.5. Tipuri de strategii utilizate în negocierile comerciale internaționale, în funcție de momentul acțiunii.....	83
4.3.6. Tipuri de strategii utilizate în negocierile comerciale internaționale, în funcție de raportul de forțe dintre părți.....	84
4.4. Posibile erori în aplicarea strategiilor de negociere.....	85

CAPITOLUL 5.

TACTICI, TEHNICI ȘI STRATAGEME UTILIZATE ÎN NEGOCIEREA

COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ.....	89
5.1. Conceptul de tactică.....	89
5.2. Tipologia tacticilor de negociere.....	91
5.2.1. Tactici ofensive.....	91
5.2.2. Tactici defensive.....	96
5.2.3. Tactici loiale.....	98
5.2.4. Tactici neloiale.....	100
5.2.5. Alte tactici utilizate în negocierile comerciale internaționale.....	102
5.3. Conținutul și tipologia tehnicilor și procedurilor de negociere.....	106
5.4. Stratageme aplicabile în negocierile comerciale internaționale.....	109
5.4.1. Manipularea.....	109
5.4.1.1. Tipuri de manipulări.....	110
5.4.1.2. Rezistența la manipulare.....	111
5.4.2. Manipularea în negocierile comerciale internaționale.....	114
5.4.3. Stratagema - un joc al manipulării.....	117
5.4.4. Tehnici și stratageme de manipulare utilizate în negocierile comerciale internaționale.....	118

CAPITOLUL 6.

STILURI DE NEGOCIERE PRACTICATE ÎN AFACERILE

INTERNAȚIONALE.....	125
6.1. Stiluri de negociere personale.....	125
6.2. Stiluri de negociere colective.....	135

CAPITOLUL 7.

CONTRACTUL DE VÂNZARE INTERNAȚIONALĂ DE MĂRFURI -

ELEMENTE DE NEGOCIERE -.....	141
7.1. Aspecte juridice.....	141
7.2. Aspecte privind negocierea clauzelor contractului de vânzare internațională.....	143

CAPITOLUL 8.	
NEGOCIEREA COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ ÎN CONTEXT MULTICULTURAL	157
8.1. Aspecte generale	157
8.2. Dimensiuni culturale	158
8.2.1. Cultura și impactul ei asupra afacerilor comerciale internaționale	158
8.2.2. Cultura națională	165
8.2.3. Diferențe culturale	166
8.3. Trăsături caracteristice negociatorilor în funcție de mediul cultural de proveniență	174
8.3.1. Mediul cultural european	174
8.3.2. Mediul cultural nord-american	182
8.3.3. Mediul cultural sud-american	183
8.3.4. Mediul cultural asiatic	185
8.3.5. Mediul cultural din africa și orientul mijlociu	187
8.3.6. Mediul cultural australian	191

CAPITOLUL 9.	
ETICA ÎN NEGOCIEREA COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ.....	193
9.1. Conceptul de etică	193
9.2. Etica în negocierea comercială internațională.....	194
9.2.1. Factori care determină un comportament lipsit de etică	194
9.2.2. Scopul și formele conduitei lipsite de etică	196
9.2.3. Consecințele conduitei lipsite de etică.....	197
9.2.4. Posibile justificări pentru o conduita lipsită de etică	197

CAPITOLUL 10.	
NEGOCIEREA COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ ÎN CONTEXTUL NOII TEHNOLOGII A INFORMAȚIEI.....	201
10.1. Negocierea nemijlocită în raport cu negocierea prin intermediul tehnologiei informației.....	201
10.2. Mijloace de comunicare utilizate în negocierea prin intermediul tehnologiei informației.....	202
10.2.1. Tehnologia de comunicare utilizată în condițiile în care partenerii negociază în același moment, dar se află în locuri diferite	202
10.2.2. Tehnologia de comunicare utilizată în condițiile în care partenerii negociază în momente diferite, în același loc	203
10.2.3. Tehnologia de comunicare utilizată în condițiile în care partenerii negociază în momente diferite și se află în locuri diferite	204
10.3. Efectele noii tehnologii a informației asupra comportamentului negociatorului internațional.....	206

10.4. Metode de perfecționare a negocierilor purtate prin intermediul tehnologiei informației.....	207
TESTE GRILĂ	211
REZOLVAREA ÎNTREBĂRILOR DE AUTOCONTROL	221
REZOLVARE GRILE	235
ANEXE	237
BIBLIOGRAFIE	249