

CUPRINS

INTRODUCERE.....	5
-------------------------	----------

CAPITOLUL 1

CONCEPTUL DE NEGOCIERE ÎN AFACERILE

INTERNAȚIONALE.....	7
1.1. ELEMENTE DE TEORIA NEGOCIERII	7
1.2. STRUCTURA CONCEPTUALĂ A PROCESULUI DE NEGOCIERE	9
1.2.1. Structura pasivă a procesului de negociere	9
1.2.2. Structura dinamică a procesului de negociere.....	10
1.3. TRĂSĂTURI CARACTERISTICE PROCESULUI DE NEGOCIERE	11
1.4. PRINCIPIILE DE BAZĂ ALE PROCESULUI DE NEGOCIERE.....	13
1.5. TIPURI DE NEGOCIERE	17
1.6. CONCEPTUL DE NEGOCIERE COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ	18
1.6.1. Aspecte generale	18
1.6.2. Principiile fundamentale ale negocierii comerciale internaționale	22
1.6.3. Obiectivele negocierii comerciale internaționale.....	23
1.6.4. Clasificarea negocierilor comerciale internaționale.....	24

CAPITOLUL 2

COMUNICAREA, ELEMENT FUNDAMENTAL ÎN NEGOCIEREA

COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ	27
2.1. SEMNIFICAȚIA COMUNICĂRII.....	27
2.2. PRINCIPII, OBIECTIVE ȘI FUNCȚII ALE COMUNICĂRII.....	28
2.3. ABORDAREA SISTEMICĂ A PROCESULUI DE COMUNICARE	30
2.4. TIPURI DE COMUNICARE	32
2.4.1. Comunicarea verbală în negocierea comercială internațională.....	33
2.4.1.1. <i>Comunicarea orală</i>	33
2.4.1.2. <i>Comunicarea scrisă</i>	36
2.4.2. Comunicarea non-verbală în negocierea comercială internațională	37
2.4.3. Comunicarea paraverbală în negocierea comercială internațională.....	38
2.5. COMUNICAREA INTERCULTURALĂ	39
2.6. STILURI DE COMUNICARE.....	42
2.7. BARIERE ÎN FAȚA COMUNICĂRII	45
2.7.1. Bariere în procesul de comunicare, în negocierea comercială internațională	45
2.7.2. Căi de îmbunătățire a comunicării în timpul negocierii comerciale internaționale	46

CAPITOLUL 3

PREGĂTIREA ȘI DERULAREA NEGOCIERILOR COMERCIALE

INTERNAȚIONALE.....50

3.1. PREGĂTIREA NEGOCIERILOR COMERCIALE

INTERNAȚIONALE50

3.1.1. Analiza contextului în care se vor desfășura negocierile50

3.1.2. Stabilirea obiectivelor negocierii51

3.1.3. Echipa de negociatori52

3.1.3.1. *Structura echipei de negociatori*.....53

3.1.3.2. *Șeful echipei de negociere*54

3.1.3.3. *Psihologia negociatorului*.....58

3.1.3.4. *Recomandări cu privire la comportamentul echipei de negociatori*60

3.1.4. Pregătirea materialului documentar63

3.1.5. Fixarea legăturilor de comunicație64

3.1.6. Întocmirea mandatului echipei de negociere.....65

3.1.7. Întocmirea planului de negociere65

3.1.8. Simularea negocierilor65

3.1.9. Elaborarea proiectului de contract.....66

3.2. DERULAREA NEGOCIERILOR COMERCIALE

INTERNAȚIONALE66

3.2.1. Organizarea ședințelor de negociere66

3.2.2. Debutul ședințelor de negociere67

3.2.2.1. *Crearea climatului necesar desfășurării negocierilor*67

3.2.2.2. *Studierea și cunoașterea partenerului*70

3.2.3. Desfășurarea negocierilor comerciale internaționale71

CAPITOLUL 4

STRATEGII ADOPTATE ÎN PROCESUL DE NEGOCIERE

COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ80

4.1. CONCEPTUL DE STRATEGIE DE NEGOCIERE.....80

4.2. ELABORAREA STRATEGIEI DE NEGOCIERE81

4.2.1. Aspecte generale81

4.2.2. Etapele elaborării strategiei de negociere.....83

4.3. TIPURI DE STRATEGII UTILIZATE ÎN NEGOCIEREA

COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ84

4.3.1. Tipuri de strategii în domeniul negocierilor comerciale internaționale, după modul în care sunt lansate și acceptate ofertele și comenzile.....84

4.3.2. Tipuri de strategii utilizate în negocierile comerciale internaționale, în funcție de raportul de putere între parteneri.....85

4.3.3. Tipuri de strategii utilizate în negocierile comerciale internaționale, în funcție de modul de acordare sau obținere a concesiilor	87
4.3.4. Tipuri de strategii utilizate în negocierile comerciale internaționale, în funcție de modul și locul de acțiune.....	88
4.3.5. Tipuri de strategii utilizate în negocierile comerciale internaționale, în funcție de momentul acțiunii.....	89
4.3.6. Alte tipuri de strategii de negociere comercială internațională.....	91
4.4. POSIBILE ERORI ÎN APLICAREA STRATEGIILOR DE NEGOCIERE	92

CAPITOLUL 5

TACTICI ȘI TEHNICI UTILIZATE ÎN NEGOCIEREA

COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ

5.1. CONCEPTUL DE TACTICĂ	95
5.2. TIPOLOGIA TACTICILOR DE NEGOCIERE	97
5.2.1. Tactici ofensive.....	97
5.2.2. Tactici defensive	102
5.2.3. Tactici loiale.....	105
5.2.4. Tactici neloiale	108
5.2.5. Alte tactici utilizate în negocierile comerciale internaționale.....	110
5.3. CONȚINUTUL ȘI TIPOLOGIA TEHNICILOR ȘI PROCEDURILOR DE NEGOCIERE	114
5.3.1. Tipologia tehnicilor de negociere.....	114
5.3.1.1. <i>Tehnici care vizează participanții la procesul de negociere</i>	<i>114</i>
5.3.1.2. <i>Tehnici care vizează interesul părților</i>	<i>116</i>
5.3.1.3. <i>Tehnici care vizează mediul de negociere</i>	<i>117</i>

CAPITOLUL 6

STRATAGEME UTILIZATE ÎN NEGOCIERILE COMERCIALE

INTERNAȚIONALE.....

6.1. MANIPULAREA	119
6.1.1. Tipuri de manipulări.....	119
6.1.2. Rezistența la manipulare	121
6.2. MANIPULAREA ÎN NEGOCIERILE COMERCIALE INTERNAȚIONALE	124
6.3. STRATAGEMA - UN JOC AL MANIPULĂRII.....	127
6.4. TEHNICILE STRATAGEME DE MANIPULARE UTILIZATE ÎN NEGOCIERILE COMERCIALE INTERNAȚIONALE	128

CAPITOLUL 7

STILURI DE NEGOCIERE PRACTICATE ÎN AFACERILE

INTERNAȚIONALE.....	137
7.1. STILURI DE NEGOCIERE PERSONALE.....	138
7.2. STILURI DE NEGOCIERE COLECTIVE.....	148

CAPITOLUL 8

CONTRACTUL DE VÂNZARE INTERNAȚIONALĂ DE MĂRFURI.....

8.1. ASPECTE JURIDICE	154
8.2. ASPECTE PRIVIND NEGOCIEREA CLAUZELOR CONTRACTULUI DE VÂNZARE INTERNAȚIONALĂ	157

CAPITOLUL 9

NEGOCIEREA COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ ÎN CONTEXT

MULTICULTURAL.....	172
9.1. ASPECTE GENERALE.....	172
9.2. DIMENSIUNI CULTURALE.....	173
9.2.1. Cultura și impactul ei asupra afacerilor comerciale interna ționale	173
9.2.2. Cultura na țional	181
9.3. TRĂSĂTURI CARACTERISTICE NEGOCIATORILOR ÎN FUNȚIE DE MEDIUL CULTURAL DE PROVENIENȚĂ.....	191
9.3.1. Mediul cultural european	191
9.3.2. Mediul cultural nord-american.....	200
9.3.3. Mediul cultural sud-american.....	201
9.3.4. Mediul cultural asiatic.....	203
9.3.5. Mediul cultural din Africa și Orientul Mijlociu.....	205
9.3.6. Mediul cultural australian.....	210

CAPITOLUL 10

ETICA ÎN NEGOCIEREA COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ.....

10.1. CONCEPTUL DE ETICĂ.....	212
10.2. ETICA ÎN NEGOCIEREA COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ.....	213
10.2.1. Factori care determină un comportament lipsit de etică	214
10.2.2. Scopul și formele conduitei lipsite de etică.....	215
10.2.3. Consecințele conduitei lipsite de etică	217
10.2.4. Posibile justificări pentru o conduita lipsită de etică.....	217

CAPITOLUL 11

NEGOCIEREA COMERCIALĂ INTERNAȚIONALĂ ÎN

CONTEXTUL NOII TEHNOLOGII A INFORMAȚIEI.....

11.1. NEGOCIEREA NEMILOCITĂ ÎN RAPORT CU NEGOCIEREA PRIN INTERMEDIUL TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI	220
---	-----

11.2. MIJLOACE DE COMUNICARE UTILIZATE ÎN NEGOCIEREA PRIN INTERMEDIUL TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI	221
11.2.1. Tehnologia de comunicare utilizată în condițiile în care partenerii negociază în același moment, dar se află în locuri diferite	222
11.2.2. Tehnologia de comunicare utilizată în condițiile în care partenerii negociază în momente diferite, în același loc	223
11.2.3. Tehnologia de comunicare utilizată în condițiile în care partenerii negociază în momente diferite și se află în locuri diferite	223
11.3. EFECTELE NOII TEHNOLOGII A INFORMAȚIEI ASUPRA COMPORTAMENTULUI NEGOCIATORULUI INTERNAȚIONAL	226
11.4. METODE DE PERFEȚIONARE A NEGOCIERILOR PURTATE PRIN INTERMEDIUL TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI	227

CAPITOLUL 12

NOUL CONTEXT ECONOMIC MONDIAL, CADRU DE DESFĂȘURARE A NEGOCIERILOR COMERCIALE

INTERNATIONALE.....	230
12.1. ELEMENTE DEFINITORII ALE GLOBALIZĂRII ECONOMIEI MONDIALE	230
12.1.1. Globalizarea producției	234
12.1.2. Globalizarea comerțului	235
12.1.3. Globalizarea serviciilor	237
12.2. INTEGRAREA ECONOMICĂ REGIONALĂ	238
12.2.1. Zona Europeană.....	240
12.2.2. Zona americană	241
12.2.3. Zona asiatică.....	241

CAPITOLUL 13

PROTOCOL ȘI ETICHETĂ ÎN NEGOCIERILE COMERCIALE INTERNAȚIONALE.....

INTERNATIONALE.....	244
13.1. PROTOCOL I ETICHET ÎN EUROPA.....	244
13.2. REGULI DE PROTOCOL ÎN AMERICA DE NORD.....	256
13.3. REGLEMENT RI PROTOCOLARE ÎN AMERICA DE SUD.....	261
13.4. PROTOCOL I ETICHET DIPLOMATIC ÎN ASIA.....	265
13.5. REGULI DE PROTOCOL I ETICHET ÎN AUSTRALIA I OCEANIA.....	277

TESTE GRILĂ.....	279
-------------------------	------------

REZOLVAREA ÎNTREBĂRILOR DE AUTOCONTROL.....	289
REZOLVARE GRILE	307
ANEXE.....	309
BIBLIOGRAFIE.....	321