

CUPRINS

Introducere	9
--------------------	----------

CAPITOLUL 1.

COMUNICAREA ȘI SUCCESUL ÎN AFACERI.

ANTREPRENORIATUL ÎN ECONOMIA

BAZAT PE CUNOAȘTERE	12
----------------------------	-----------

1.1. Antreprenor și antreprenariat: concept și analiză conform

teoriilor firmei în economia bazată pe cunoaștere	16
--	-----------

1.1.1. Antreprenor și antreprenariat – abordare conceptuală	16
---	----

1.1.2. Teoriile firmei și modelul antreprenorial de analiză	20
---	----

1.2. Spiritul antreprenorial și dezvoltarea afacerilor **23** |

1.2.1. Spiritul antreprenorial în contextul economiei

bazate pe cunoaștere	24
----------------------	----

1.2.2. Model de relaționare a spiritului antreprenorial

și dezvoltarea afacerilor	20
---------------------------	----

1.2.3. Relevanța ecurilor în dezvoltarea spiritului antreprenorial 30 |

1.2.4. Comunicarea – fundamentul existenței și

manifestării antreprenoriatului	35
---------------------------------	----

CAPITOLUL 2.

ELEMENTE SPECIFICE ALE COMUNICĂRII

ÎN AFACERILE COMERCIALE, ÎN ECONOMIA

BAZAT PE CUNOAȘTERE	43
----------------------------	-----------

2.1. Comunicarea - abordare conceptuală **44** |

2.2. Structura comunicărilor și teorii ale comunicării **46** |

2.3. Formele comunicării în afaceri **53** |

2.3.1. Comunicarea verbală	54
----------------------------	----

2.3.2. Comunicarea nonverbală	60
-------------------------------	----

2.3.3. Comunicarea scrisă în afacerile comerciale	67
---	----

2.4. Caracteristicile comunicării în afaceri, în economia

bazată pe cunoaștere	73
----------------------	----

2.5. Perspectiva sistemică a comunicării – premisa a

dezvoltării afacerilor	76
------------------------	----

2.5.1. Abordarea sistemică a comunicării – între realitate și necesitate obiectivă	77
2.5.2. Implicațiile perspectivei sistemice a comunicării asupra dezvoltării afacerii	82

CAPITOLUL 3.

CONTEXTUL CULTURAL –

ORGANIZAȚIONAL AL COMUNICĂRII _____ **85**

3.1. Abordarea comunicării din perspectivă culturală în cadrul organizațional	85
3.2. Contextul organizațional al comunicării	96
3.3. Perspective de abordare și metode de cercetare în domeniul comunicării	102
3.3.1. Perspective de abordare a cercetării comunicării	102
3.3.2. Metode de cercetare utilizate în domeniul comunicării	106
3.4. Comunicarea în organizație - de la dezvoltare personală la performanță organizațională	111
3.4.1. Comunicarea și dezvoltarea personală	111
3.4.2. Rolul comunicării în dezvoltarea organizațională	113
3.5. Importanța comunicării în dezvoltarea inteligenței organizaționale	115

CAPITOLUL 4.

ELEMENTE DE COMUNICARE COMPORTAMENTALĂ _____ **129**

4.1. Comunicarea ca relație (de influență). Elemente de comunicare comportamentală și NLP. Modalități de cunoaștere a interlocutorului bazate pe NLP	130
4.2. Psihologia comunicării – între mit și realitate. Elemente de analiză tranzacțională	139
4.3. Psihosomatica – modul în care corpul comunică	149

CAPITOLUL 5.

COMUNICAREA ÎN AFACERILE VIRTUALE _____ **153**

5.1. Conceptul de eBusiness	153
5.2. Aspecte conceptuale privind comunicarea electronică	156
5.3. Formele comunicării on-line	162

CAPITOLUL 6.	
ETICA COMUNICĂRII ÎN AFACERILE COMERCIALE	183
6.1. Afacerile românești și etica	183
6.2. Probleme etice în domeniile comunicării de afaceri	187
6.3. Aspecte privind etica comportamentului comunicational	194
6.4. Codurile de etică în afacerile comerciale reale și virtuale	197

CAPITOLUL 7.	
DIFICULTĂȚI ȘI CONSTRÂNGERI ÎN COMUNICARE.	
SUCESUL (EFICIENȚA ȘI EFICACITATEA)	
COMUNICĂRII	225
7.1. Obstacole în gândirea și comunicarea verbală	226
7.2. Percepția mesajelor. Erori de percepție	230
7.3. Constrângeri în comunicare	234
7.4. Bariere în comunicarea interculturală	237
7.5. Eficiența și eficacitatea comunicării în afacerile comerciale	245

CAPITOLUL 8.	
STRATEGII DE COMUNICARE ÎN AFACERI	254
8.1. Definiția și importanța strategiei în comunicarea de afaceri	254
8.2. Planul de comunicații comerciale	260
8.3. Tipologia strategiilor de comunicare în afacerile comerciale	263
8.4. Utilizarea modelelor de NLP în elaborarea strategiilor de comunicare în afaceri	268

CAPITOLUL 9.	
TEHNICI ȘI TACTICI DE COMUNICARE	
EFICIENTE ÎN AFACERILE COMERCIALE	276
9.1. Tehnici și tactici de comunicare verbală	277
9.2. Tehnici și tactici de comunicare scrisă	301
9.3. Tehnici de comunicare online	303

CAPITOLUL 10.

TEHNICI I TACTICI DE NEGOCIERE

UTILIZATE ÎN AFACERILE COMERCIALE _____ 304

10.1. Tehnici i tactici verbale i nonverbale de negociere _____ 305

10.2. Tehnici i tactici de prezentare i discutare a ofertelor _____ 313

10.3. Tehnici de încheiere a negocierii comerciale _____ 314

**10.4. Tehnici i tactici de negociere (verbale) constructive
utilizate în domeniul afacerilor comerciale _____ 316**

CAPITOLUL 11.

ADMINISTRAREA PROCESULUI

DE NEGOCIERE COMERCIAL _____ 322

11.1. Negocierea: istoric, definire, func ii, tipologii _____ 322

11.2. Aspecte privind preg tirea negocierii comerciale _____ 337

11.3. Demararea negocierii i stabilirea pozi iilor _____ 344

11.4. Derularea i finalizarea negocierii _____ 347

11.5. Modalit i de abordare a procesului de negociere _____ 352

CAPITOLUL 12.

STIL I STRATEGIE DE NEGOCIERE ÎN COMER _____ 362

12.1. Stilul personal de negociere _____ 362

12.2. Alegerea strategiei de negociere _____ 372

12.3. Elaborarea strategiei _____ 377

12.4. Tipuri fundamentale de strategii de negociere _____ 382

BIBLIOGRAFIE _____ 388