

Cuprins

Preambul	9
CAPITOLUL 1. ASPECTE TEORETICE CU PRIVIRE LA TEHNICILE DE COMUNICARE ȘI NEGOCIERE	11
1.1. CE ESTE COMUNICAREA?	11
1.2. MODELUL COMUNICĂRII	13
1.3. ZGOMOTUL	18
1.4. COMUNICAREA NON-VERBALĂ	19
1.4.1. Ascultatul	22
1.4.2. Vorbitul	25
1.4.3. Cititul	26
1.4.4. Scrisul	26
1.5. COMUNICAREA ASERTIVĂ	27
1.6. APTITUDINI DE PREZENTARE	27
REZUMAT	29
CAPITOLUL 2. COMUNICAREA INTERNĂ	30
2.1. NEVOIA COMUNICĂRII INTERNE EFICIENTE	30
2.2. INFORMATIA CA MARFĂ	31
2.3. LINIILE OFICIALE DE COMUNICARE	32
2.4. CĂILE NEOFICIALE DE COMUNICAȚIE	34
2.5. REȚELELE DE COMUNICARE	35
2.6. BARIERE ÎN COMUNICARE	38
2.7. DINAMICA RELAȚIILOR INTERPERSONALE	41
2.8. COMPORTAMENTE ÎN CADRUL GRUPULUI	44
REZUMAT	45
CAPITOLUL 3. CORESPONDENȚA DE AFACERI	47
3.1. SCRISOAREA DE AFACERI	47

3.2. FORMATUL SCRISORII.....	49
3.3. STRUCTURA CONȚINUTULUI	53
3.4. RECLAMAȚIA.....	53
3.4.1. Întocmirea unei reclamații	54
3.4.2. Abordarea unei reclamații	54
3.5. SCRISOAREA DE INFORMARE	55
3.6. SCRISORI CARE NECESITĂ O ABORDARE DEOSEBITĂ	55
3.7. SCRISOAREA CIRCULARĂ.....	56
3.8. STILUL.....	57
3.9. TONUL.....	60
3.10. REFERATE ȘI MESAJE	62
3.10.1. Folosirea referatului.....	62
3.10.2. Formatul.....	63
3.11. CONȚINUTUL.....	64
3.12. NOTIȚE INTERNE	66
3.13. MESAJELE.....	68
3.14. COMUNICAREA FOLOSIND TEHNOLOGIA INFORMATICĂ	69
3.15. COMUNICAREA TELEFONICĂ ȘI ARTICULAREA	71
3.16. ROSTIREA	72
3.17. STRUCTURAREA MESAJULUI	72
3.18. ELEMENTE NON-VERBALE ÎN COMUNICAREA TELEFONICĂ	73
3.19. APTITUDINILE DE ASCULTARE ÎN CONVERSAȚIILE TELEFONICE	74
3.20. FOLOSIREA CARACTERISTICILOR TELEFOANELOR MODERNE	75
3.21. STRATEGII RECOMANDATE ÎN CONVORBIRILE TELEFONICE.....	77
3.22. MESAJELE TELEFONICE.....	78
3.23. SMS, MMS, APELURI ȘI MESAJE VIDEO	80
3.24. CARACTERISTICILE COMUNICĂRII COMPUTERIZATE	87
3.25. ALTE FORME DE COMUNICARE MODERNE	88
REZUMAT	89
CAPITOLUL 4. NEGOCIEREA AFACERILOR - ASPECTE TEORETICE.....	91
4.1.NEGOCIEREA – DEFINIRE, NECESITATE	91
4.2.DE CE NEGOCIEM - NECESITATEA NEGOCIERILOR.....	92
4.3.EVITAREA NEGOCIERII	93
4.4.BARIERE ÎN CALEA NEGOCIERII	94
4.5.ALGORITMUL NEGOCIERII.....	96
4.6.CONCEPTUL DE NEGOCIERE	98

4.7.ECHIPA DE NEGOCIERE	100
4.8.CALITĂȚILE CERUTE MEMBRILOR ECHIPEI DE NEGOCIERE	101
REZUMAT	103
CAPITOLUL 5. NEGOCIEREA - ETAPE ȘI RECOMANDĂRI.....	104
5.1.ETAPELE PROCESULUI DE NEGOCIERE	104
5.2.STABILIREA OBIECTIVELOR.....	107
5.3.IDENTIFICAREA OBIECTIVELOR ADVERSARULUI.....	108
5.4.LOCUL DE DESFĂȘURARE AL NEGOCIERILOR	110
5.5.OFERTE ȘI CONTRAOFERTE.....	112
5.6.VARIANTE DE NEGOCIERE.....	113
5.7.STABILIREA CONTACTULUI CU PARTENERUL DE NEGOCIERE	115
5.8.NEGOCIEREA PROPRIU-ZISĂ	116
5.8.1.Argumentarea în cadrul negocierilor	117
5.8.2.Reacția la oferte.....	118
5.8.3.Punerea întrebărilor	118
5.8.4.Verificarea răspunsurilor	119
5.8.5.Observarea schimbării atitudinii partenerilor	119
5.8.6.Graba în negociere.....	120
5.9.IDENTIFICAREA ȘI ÎNLĂTURAREA OBSTACOLELOR	121
5.9.1.Ieșirea din impas	121
5.9.2.Anihilarea șmecheriilor.....	122
5.9.3.Stăpînirea agresivității.....	124
5.9.4.Capacitatea de concesiie.....	124
5.9.5.Timpul.....	124
5.9.6.Vorbitul	125
5.9.7.Folosirea tăcerii.....	125
5.9.8.Concluziile negocierii	125
5.9.9.Timpul de repaus.....	126
5.10.ATITUDINEA ÎN NEGOCIERE.....	126
5.11.AVANTAJELE NEGOCIERII	129
5.12.EXEMPLE DE TACTICI FOLOSITE ÎN CADRUL PROCESULUI DE NEGOCIERE.....	129
REZUMAT	135
CAPITOLUL 6. MANIPULAREA, CA INSTRUMENT FOLOSIT ÎN NEGOCIERE	136
6.1.LEGEA CONTRASTULUI	138

6.2. LEGEA RECIPROCITĂȚII	139
6.3.LEGEA COERENȚEI	142
6.3.1.Coerența publică.....	143
6.3.2.Coerența și imaginea de sine.....	144
6.3.3.Alte soluții manageriale de exploatare a Legii Coerenței.....	145
6.4. LEGEA DOVEZII SOCIALE.....	146
6.4.1.Exploatarea managerială a Legii "dovezii sociale"	147
CAPITOLUL 7. APLICAȚII PRACTICE ... PENTRU AVANSAȚI.....	149
BIBLIOGRAFIE.....	167