

---

---

## CUPRINS

1.	PREGĂTIREA PENTRU NEGOCIERE.....	11
1.1.	Definirea negocierii.....	11
1.2.	Să înțelegem principiul schimbului.....	11
1.3.	Identificarea obiectivelor.....	17
1.4.	Pregătirea personală.....	19
1.5.	Evaluarea opoziției.....	21
1.6.	Alegerea unei strategii.....	25
1.7.	Folosirea ordinii de zi.....	29
1.8.	Crearea atmosferei optime.....	31
1.9.	Folosirea dispunerii la masă.....	33
2.	CONDUCEREA NEGOCIERILOR.....	35
2.1.	Analiza stării de spirit.....	35
2.2.	Formularea unei propuneri.....	37
2.3.	Răspunsul la o propunere.....	39
2.4.	Reacția la trucuri.....	41
2.5.	Înțelegerea limbajului nonverbal.....	45
2.6.	Stabilirea pozițiilor.....	47
2.7.	Întărirea poziției.....	49
2.8.	Slăbirea poziției celuilalt.....	51
3.	ÎNCHEIEREA NEGOCIERILOR.....	53
3.1.	Schimbul reciproc.....	53
3.2.	Modalități de încheiere.....	57
3.3.	Apropierea de sfârșit.....	59
3.4.	Gestionarea întreruperilor.....	63
3.5.	Recursul la un mediator.....	65
3.6.	Solicitarea arbitrajului.....	67
3.7.	Aplicarea deciziilor.....	69
3.8.	Evaluarea propriilor calități.....	71
4.	FORMELE DE COMUNICARE ÎN NEGOCIERE.....	74
4.1.	Conceptul și formele comunicării.....	74
4.2.	Comunicarea orală sau scrisă în negociere.....	75
4.3.	Comunicarea nonverbală în negociere.....	76
5.	NEGOCIEREA – FORMA PRINCIPALĂ DE COMUNICARE ÎN AFACERI.....	79
5.1.	Ce reprezintă organizarea în afaceri.....	79
5.2.	De ce negociem afacerile, când și cum.....	82
5.3.	Caracteristici ale negocierilor în afaceri.....	84
5.4.	Tipuri de negociere în afaceri.....	85
5.4.1.	Negocierea colectivă.....	85
5.4.2.	Negocierea distributivă.....	86

5.4.3.	Negocierea de sine.....	86
5.4.4.	Negocierea prețului.....	86
5.4.5.	Negocierea cu răpitorii de persoane.....	87
5.4.6.	Negocierea interogativă.....	88
5.5.	Etapele negocierii în afaceri.....	88
5.6.	Rolul experienței negociatorilor în afaceri.....	89
5.7.	Pregătirea negociatorilor în afaceri.....	91
5.7.1.	Conținutul și componentele pregătirii negocierii.....	91
5.7.2.	Stabilirea ordinii de zi a negocierilor.....	92
5.7.3.	Pregătirea documentelor și dosarelor negocierii.....	94
5.7.4.	Simularea negocierii.....	95
6.	<b>ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR ÎN NEGOCIERILE DE AFACERI.</b> ....	96
6.1.	Planificarea activităților.....	96
6.2.	Munca în echipă.....	96
6.3.	Ospitalitatea.....	97
6.4.	Pregătirea.....	98
6.5.	Părăsirea mesei de discuții.....	99
6.6.	Data și locul desfășurării negocierii.....	99
6.7.	Mandatul echipei de negociere în afaceri.....	101
6.7.1.	Echipa de negociere.....	101
6.7.2.	Comportamentul echipei de negociere.....	102
6.7.3.	Mandatul echipei de negociere.....	103
7.	<b>PSIHOLOGIA NEGOCIATORULUI.</b> .....	106
7.1.	Tipuri de negociatori.....	107
7.2.	Puterea de a negocia.....	109
7.3.	Atitudini în procesul de negociere.....	110
8.	<b>STILURI DE NEGOCIERE.</b> .....	112
9.	<b>STRATEGII, TEHNICI ȘI TACTICI DE NEGOCIERE ÎN AFACERI.</b> .....	114
9.1.	Strategia negocierii.....	114
9.2.	Tactici și tehnici în negocierile de afaceri.....	115
9.3.	Tipuri de tactici în negocierile de afaceri.....	116
9.3.1.	Tactica de aproximare a previziunii.....	116
9.3.2.	Tactica de împăcare a ambelor părți.....	117
9.3.3.	Tactica folosirii unei terțe părți.....	117
9.3.4.	Tactica ofertei false.....	117
9.3.5.	Tactica de folosire a condițiilor.....	118
9.3.6.	Tactica de folosire a condițiilor standard.....	118
9.3.7.	Tactica de folosire a circumstanțelor.....	118
9.3.8.	Tactica mituirii.....	119
9.3.9.	Tactica faptului împlinit.....	119

9.3.10.	Tactica atacului frontal.....	120
9.3.11.	Tactica folosirii coerciției.....	120
9.3.12.	Tactica de mistifica.....	121
9.3.13.	Tactica folosirii șantajului.....	121
9.3.14.	Tactica opozantului.....	121
9.3.15.	Tactica prieteniei și ospitalității.....	122
9.3.16.	Tactica folosirii conflictului de interese și de drepturi.....	122
9.3.17.	Utilizarea teoriei balanței cognitive.....	123
9.3.18.	Tactica erorilor deliberate.....	123
9.3.19.	Confesiunea.....	123
9.3.20.	Limbajul corpului.....	124
10.	<b>TRATATIVELE ÎN NEGOCIERILE DE AFACERI.....</b>	<b>125</b>
10.1.	Fazele tratativelor în negocierile de afaceri.....	125
10.2.	Inflexibilitatea negociatorilor în afaceri.....	125
10.3.	Tipuri de limbaje folosite în timpul negocierilor în afaceri.....	126
10.3.1.	Limbajul condiționat.....	126
10.3.2.	Limbajul negocierilor.....	126
10.3.3.	Limbajul folosit în realizarea tranzacțiilor avantajoase.....	127
10.4.	Certurile, discuțiile, în contradictoriu în negocierile de afaceri.....	127
10.5.	Măsuri de protecție.....	128
11.	<b>SONDAJELE.....</b>	<b>129</b>
11.1.	Pregătirea anchetei.....	129
11.2.	Alcătuirea eșantionului.....	129
11.3.	Elaborarea chestionarului.....	131
11.4.	Colectarea răspunsurilor.....	132
11.4.1	Răspunsuri date în cadrul anchetelor prin corespondență.....	132
11.4.2.	Răspunsuri date în cadrul anchetelor prin interviuri.....	133
11.5.	Cum se face analiza sondajelor.....	134
11.6.	Care sunt limitele sondajelor.....	134
12.	<b>TIPURI DE OFERTE FOLOSITE ÎN AFACERI.....</b>	<b>136</b>
12.1.	Oferta de blocare.....	136
12.2.	Oferta necondiționată.....	136
12.3.	Oferta pe care ei trebuie să o refuze.....	137
12.4.	Oferta fictivă.....	137
12.5.	Oferta realistă.....	137
13.	<b>TIPURI DE STRATAGEME.....</b>	<b>138</b>
13.1.	Stratagama angajamentului.....	138
13.2.	Stratagama amânării.....	138
13.3.	Stratagama comenzii minime.....	139
13.4.	Stratagama peste și sub.....	139
13.5.	Demonstrația de forță.....	139
13.6.	Licitează printre ultimii.....	140

13.7.	Strategia escaladării.....	140
13.8.	Strategia ultimatumului.....	141
14.	TIPURI DE DILEME.....	142
14.1.	Dilema concesiei.....	142
14.2.	Dilema persoanei reținute.....	142
15.	TIPURI DE LICITAȚII.....	144
15.1.	Licitația clasică.....	144
15.2.	Licitația prin preemțiune.....	144
15.3.	Licitația olandeză.....	144
15.4.	Opțiunea de a licita sau nu.....	145
16.	TIPURI DE GARANȚII.....	146
16.1.	Garantarea cu active.....	146
16.2.	Garanția privind execuția lucrărilor de bună calitate.....	146
17.	ÎNCHIRIEREA.....	148
18.	STABILIREA PREȚURILOR ÎN NEGOCIERILE DE AFACERI	150
18.1.	Tipuri de prețuri în afaceri.....	150
18.2.	Preț fix.....	153
18.3.	Preț variabile.....	154
18.4.	Preț cu premiu.....	154
18.5.	Preț cu rezistență.....	154
18.6.	Propuneri de preț.....	155
18.6.1.	Propunere unanim acceptată.....	156
18.6.2.	Propunerea unui sacrificiu important.....	156
18.7.	Reducerile de preț.....	156
19.	PSIHOLOGIA NEGOCIERII.....	158
19.1.	Șantajul.....	159
19.2.	Șuntarea.....	161
19.3.	Știința de a asculta.....	161
20.	TIPURILE CONTRACTELOR DE NEGOCIERE ÎN AFACERI.	163
20.1.	Tipuri de contracte în afaceri.....	164
20.1.1.	Contractele comerciale.....	164
20.1.2.	Contracte în serviciile turistice internaționale.....	165
20.1.3.	Contractul internațional privind organizarea generală a turismului.....	166
20.1.4.	Contractul de călătorie.....	168
20.1.5.	Contractul de transport turistic.....	170
20.1.6.	Contractul de prestare de servicii hoteliere.....	171
20.2.	Securitatea și protecția turiștilor în calitate de consumatori.....	173
21.	MODALITĂȚI DE PLATĂ PRIVIND ÎNDEPLINIREA CONDIȚIILOR ÎN AFACERI.....	174

---

---

22. MĂSURI CARE SE POT LUA ÎN CAZUL NEÎNDEPLINIRII CONDIȚIILOR CONTRACTUALE CONFORM LEGISLAȚIEI ÎN VIGOARE.....	175
BIBLIOGRAFIE.....	177