

Robert Mayer

JAK WYGRAĆ  
**KAZDE**  
NEGOCJACJE



NIE PODNOSZĄC GŁOSU

NIE TRACĄC ZIMNEJ KRWI

I NIE WYBUCHAJĄC GNIEWEM



# Spis treści

Wprowadzenie	13
CZĘŚĆ PIERWSZA. Miękkie negocjowanie. Finezja, budowanie zgody i współpraca	17
1. Zwycięzanie jest stanem umysłu. Efekt Wallendy Wielkiego <i>Wygrana rodzi się w twoim wnętrzu</i>	19
2. Lepszy kontakt. Niewidzialna moc <i>Pozostając w bliskim kontakcie z drugą osobą, skuteczniej poprowadzisz ją ku wspólnemu celowi</i>	21
3. Atrybuty zgody. Filary porozumienia <i>Zrób ukłon w stronę oponenta i wykorzystując jego energię, stawiaj filary porozumienia</i>	27
4. Nie tylko cena. Poznaj prawdziwe potrzeby drugiej osoby <i>Zaspokajając nasze potrzeby, kierujemy się bardziej emocjami niż rozsądkiem. Poczucie spełnienia celu jest potężnym narzędziem perswazji</i>	32
5. Chęć pomocy. Jak słuchać i zachęcać do mówienia <i>Mówienie i przekonywanie to dwie różne rzeczy. Mówienie to przekazywanie informacji innym ludziom, natomiast perswazja wymaga komunikacji dwustronnej. Tu chodzi o kontrolowanie sytuacji</i>	37
6. Efektywny środek komunikacji. Telefony, e-maile, listy i spotkania <i>W niektórych sytuacjach lepiej zadzwonić do drugiej strony, a w innych – wstrzymać się od inicjowania kontaktu i czekać na zaproszenie do rozmowy, a potem wysłać faks, umówić się na spotkanie lub wysłać list</i>	43

7.	Tendencyjność. Ludzie są jak otwarte księgi, lecz każda z nich jest inna <i>Jesli chcesz przekonująco prezentować pomysły i zmniejszać opór rozmówcy, najpierw dowiedz się, w jaki sposób postrzega on rzeczywistość i podejmuje decyzje. Prawdopodobnie rzeczywistość dla tej osoby jest inna niż dla ciebie</i>	46
8.	LANCET. Pocztówka ze szczytu <i>Twoja propozycja została zaakceptowana. Lecz do zwycięstwa jest daleko. Teraz czas zastosować taktyki, za pomocą których rozstrzygniesz sprawę</i>	53
CZĘŚĆ DRUGA. Pokonywanie problemów. Zmiękczenie oponenta		57
9.	Łagodzenie wrogości, agresji i gniewu. Taniec na polu minowym <i>Z ludźmi mającymi wrogie nastawienie, kłótliwymi i pełnymi złości trudno się porozumieć. Z osobami myślącymi irracjonalnie stykamy się na co dzień. Negocjowanie z ludźmi, którzy wolą mieć rację, niż postępować rozsądnie, jest wielką sztuką</i>	59
10.	Aby nie usłyszeć „nie”. Jak sprawić, by oponent nie odrzucał twoich propozycji <i>Odrzucenie to negatywna odpowiedź, która jednak nie zamyka linii komunikacji</i>	64
11.	Wybijanie dziury w murze. Próbuje i bądź wytrwały <i>Gdy oponent pozostaje niewzruszony mimo twoich usilnych starań, jest to trudniejsze do zniesienia niż odrzucenie. Z rozmówcą, który okopuje się na swojej pozycji, trudno jest nawiązać konstruktywny dialog – drogi komunikacji są zamknięte</i>	69
12.	Wychodzenie z impasu. Jak łagodzić drażliwe punkty w negocjacjach <i>Konflikty często biorą się stąd, że strony przywiązują zbyt dużą wagę do pieniężnej wartości sporu. Czasem warto negocjować nie tyle wartość pieniężną, ile sposób jej określenia</i>	75
13.	Negocjacje z ludźmi, którzy wolą mieć rację, niż postępować rozsądnie. Strategia stopniowego nacisku <i>W wielu sporach w rzeczywistości nie chodzi o pieniądze, ale o przyzwoitość</i>	80
CZĘŚĆ TRZECIA. Twarde negocjowanie. Dobijanie targu		87
14.	Analiza: wybór stylu i podejścia do negocjacji. Jak połączyć twarde negocjowanie z miękkim stylem osobistym <i>Jak twarde zamierzasz negocjować? Czy chcesz być oportunistyczny? Twardy? Umiarkowany?</i>	89
15.	Relacje osobiste. Omijanie kropli deszczu <i>Inaczej negocjujesz z kimś, kogo spotykasz po raz pierwszy w życiu, a inaczej z kimś, z kim łączą cię wzajemne zobowiązania</i>	94

16. Siła negocjacyjna. Niezwyciężone źródło możliwości 99  
*Twoja siła negocjacyjna może być prawdziwa albo sztucznie wykreowana.  
 Gdy zrozumiesz to enigmatyczne pojęcie, jakim jest siła negocjacyjna, zrozumiesz  
 także, jak ona powstaje i jak się ją traci*
17. Trening podstawowy. Ostre targowanie się i wymiana ustępstw 104  
*Graj po to, by wygrać. Sztuka i psychologia twardej gry*
18. Zagrywki psychologiczne. Nacisk i taktyki obronne 116  
*Zmień sposób, w jaki oponent myśli o sobie samym, a wpłyniesz na skuteczność,  
 z jaką będzie on negocjować przeciwko tobie*
19. Sztuczki i wykręty. Pułapki psychologiczne 123  
*Jedne taktyki są bardziej, a inne mniej przyjemne dla oponenta*
20. Właściwy moment, właściwe tempo. Niech czas gra na twoją korzyść 136  
*Czas może być twoim największym wrogiem albo najlepszym przyjacielem*

#### CZĘŚĆ CZWARTA. Księga przypadku. Hokus-pokus.

Triki, taktyki i uniki	143
Wynajmowanie mieszkania	145
Kupowanie sprzętu	149
Leasing samochodu	153
Kupowanie nowego samochodu	160
Kupowanie używanego samochodu	167
Kupowanie ulicznych pamiątek i dzieł sztuki	171
Przejmowanie firmy	176
Sprzedawanie firmy	183
Umowa kohabitacji: partnerstwo, ale nie małżeństwo	188
Ściąganie należności	192
Negocjacje z wykonawcami robót	197
Kontrakty handlowe	205
Zarządzanie kryzysem	209
Rejs	213
Wychodzenie z długów	219
Sprawa rozwodowa	225
Negocjacje z pracownikami	229
Negocjacje w gronie rodziny, przyjaciół i wspólników	233

Franczyza	237
Kupowanie nieruchomości	246
Sprzedawanie nieruchomości	254
Wypłata odszkodowania z tytułu ubezpieczenia samochodu	258
Wypłata odszkodowania z tytułu ubezpieczenia domu	265
Kupowanie biżuterii	274
Rozmowa w sprawie pracy	279
Wynajmowanie prawnika	285
Zawieranie ugody sądowej	291
Uzyskiwanie pożyczki	295
Wynajmowanie biura	304
Intercyza	311
Współpraca z pośrednikiem w handlu nieruchomościami	316
Bilety i rezerwacje	319
Pensja na początek	322
Podwyżka	326
Wynajem powierzchni sklepowej	331
Koniec czy początek?	338
O autorze	339

# Zwycięzanie jest stanem umysłu

## *Efekt Wallendy Wielkiego*

### Wygrana rodzi się w głowie

Zwycięzanie nie jest czynnością, ale stanem. Jeśli jesteś w odpowiednim stanie umysłu, stajesz się zwycięzcą.

Człowiek przegrany żyje porażką. Zwycięzca wyobraża sobie przyszłe osiągnięcia. Jeśli sukces jest częścią ciebie, to przyjmujesz mentalność zwycięzcy. A jeśli masz postawę zwycięzcy, to działasz i reagujesz jak zwycięzca.

Zwycięzca wie, że gdyby przyjął postawę ofiary, to jego zachowanie zniszczyłoby go – zacząłby spodziewać się odrzucenia i porażki. Osoba pewna siebie ma inne oczekiwania i w związku z tym inaczej postępuje.

Czyż to nie brzmi banalnie? Bez wątpienia tak. A jednak to prawda: zwycięzanie jest grą autosugestii. Jeśli chcesz osiągać pierwszorzędne rezultaty, to musisz ich oczekiwać i dawać z siebie jak najwięcej.

Karl Wallenda, największy z Wallendów Wielkich, był linoskokczkiem wszech czasów. Przez wiele lat nie myślał o porażce. Lecz na kilka tygodni przed spacerem po linie rozwieszanej pomiędzy dachami hoteli po raz pierwszy wspomniął o tym, że może mu się nie udać... i spadł. Zginął na miejscu. Od tamtej pory korelację pomiędzy wiarą w sukces a osiąganymi rezultatami psychologowie nazywają efektem Wallendy.

Są ludzie, którzy szkolą, jak poprawiać figurę, tresować psa czy zawierać transakcje. Mogą dać ci wskazówki, jak lepiej robić to, co robisz. Lecz jeśli chcesz być zwycięzcą, musisz myśleć jak zwycięzca i wierzyć w to, że nim jesteś. To ty odpowiadasz za wszystko, co dzieje się w twojej głowie – jest to zadanie typu zrób to sam.

## Wygrana rodzi się w twoim wnętrzu

Poznaj akronim **LANCET**

Akronim<sup>2</sup> L-A-N-C-E-T zawiera sekret miękkiego negocjowania i perswazji:

**L** epszy kontakt  
**A** trybuty zgody  
**N** ie tylko cena  
**C** hęć pomocy  
**E** fektywny środek komunikacji  
**T** endencyjność

---

<sup>2</sup> Akronim (z gr.) – wyraz, który powstał z pierwszych liter (lub zgłosek) kilku innych wyrazów – *przypr. tłum.*

# Lepszy kontakt

## *Niewidzialna moc*

### LANCET

**Tworzenie nastroju, dobieranie tonu, pogłębianie relacji, stwarzanie pozytywnej aury i sterowanie uwagą rozmówcy – wszystkie te działania sprawiają, że kontakt z drugą osobą jest bliższy i bardziej osobisty. Utrzymując bliski kontakt z drugą osobą, możesz skuteczniej prowadzić ją ku wspólnemu celowi i przekonywać.**

Poznaj sześć sekretów, które pozwolą ci wypracować styl świetnego negocjatora.

### 1. Prowadź grę intelektualną

W przeszłości poznałem kulturę Dalekiego Wschodu. Moją koncepcję spójności stworzyłem w oparciu o zasady, które Laozi, 300 lat przed narodzeniem Chrystusa, wpajał swoim zwolennikom w chińskiej dolinie rzeki Han. Tę filozofię przybliżają także dwa hasła, pochodzące z czasów mniej odległych: „Człowiek, którego twarz jest bez uśmiechu, nigdy nie powinien otwierać sklepu” oraz „Kto idzie bez przeszkód, zajdzie daleko”.

Jeszcze lepiej wyjaśnia to dr Ruth Westheimer, ekspertka w dziedzinie płci mózgu. Postrzega ona umysł jako sferę erogenną. Jak mówi: „Jedyny prawdziwy afrodyzjak masz między uszami”. Wspaniali kochankowie wiedzą, że to, jak coś robisz, jest nie mniej ważne niż to, co robisz.



Gra intelektualna jest kluczowym elementem procesu perswazji. Pozwala subtelnie kształtować odczucia innych w stosunku do ciebie. Ludzie reagują na to, jak się zachowujesz. Pozytywne emocje przekładają się na dobre transakcje. Do zawarcia porozumienia nie wystarczą tylko racjonalne przesłanki i fakty – obie strony muszą mieć pozytywne odczucia.

**Negocjuj przyjaźnie.** Pamiętaj, że jesteś w pierwszej kolejności człowiekiem, a dopiero w drugiej negocjatorem. Postrzegaj drugą stronę nie jako wrogo nastawioną siłę, lecz jako kogoś, kogo chcesz poznać i z kim chcesz dojść do porozumienia.

W zuniformizowanym świecie, gdzie komunikację bezpośrednią coraz częściej wypierają faks, e-mail i telefon, miękkie podejście może zrobić dużą różnicę. Zaprosz kogoś na lunch za 30 zł i porozmawiaj z nim po ludzku, a być może następnego dnia nie będziesz musiał iść na ustępstwo warte 30 tys. zł.

Oto przykład, jak dzięki przyjaznemu podejściu można uniknąć poważnych kłopotów.

To była delikatna część „Planu Delta”. „Mistrzowski ruch... wykonany zaraz po katastrofie – donosił magazyn „Wall Street Journal”. – Zaledwie parę godzin po tym, jak samolot linii Delta rozbił się w Teksasie i zginęło w nim 137 pasażerów, linie lotnicze wysłały pracowników do rodzin wszystkich ofiar”. Strategia polegała na tym, aby „potraktować ofiary i ich rodziny z największym zrozumieniem, na jaki może się zdobyć korporacja”.

Efekt?

„Później rodzinom ofiar trudno było pozywać przyjaciół. Stworzenie wcześniej więzi z rodzinami ofiar było częścią firmowej strategii kontroli pozwów o odszkodowania. I okazało się niezwykle skuteczne”.

## 2. Stąpaj po ziemi

**Nie zaczynaj rozmowy z pozycji siły.** Często naturalne jest, że chcemy zdemontować oponentowi naszą nieugiętość. Zapominamy wtedy, że zrelaksowani ludzie mniej opierają się nowym propozycjom i pomysłom.

*Wskazówka.* Łatwiej jest przekonać człowieka, gdy siedzi, niż gdy stoi.

**Rozwiąż język.** Ludzie, których chcesz przekonać, przyjmują postawę obronną albo przyjazną, zależnie od tego, jak zapiszą cię w pamięci. Porozmawiaj o pogodzie, korkach ulicznych, niedzielnej grze w piłkę, o pytaniach,

jakie zadajesz sobie wieczorami, czy o wspólnych znajomych. Przyjmij lub zaproponuj filiżankę kawy. Opowiedz dowcip. Przełam lody, a stworzysz klimat sprzyjający przekonywaniu.

### 3. Dostrzeż w oponencie człowieka

Czy zauważyłeś, że negocjacje, na które jest za mało czasu, z reguły są twardsze? To prawda. Powód? Brak warunków do nawiązania osobistego kontaktu.

Kontakt osobisty oznacza, że zwracasz się do osoby, a nie do firmy. Co jest bardziej przekonujące? „Kasiu, chciałbym opowiedzieć ci o transakcji, jaką mógłbym z tobą zawrzeć” czy „Acme ma propozycję zawarcia transakcji z Apeksem”?

Specjaliści od komunikowania nieustannie nawiązują kontakt osobisty. Reporterzy telewizyjnych serwisów informacyjnych zwracają się do siebie po imieniu częściej niż my, zwykli śmiertelnicy. Na ekranie prowadzą ze sobą spersonalizowane rozmowy: „To dobre wieści, Krzysztofie”, „A co dziś w świecie sportu, Wojtku?”, „Czy będzie jutro padać deszcz, Alicjo?”. Taka forma komunikacji daje telewidzom poczucie bliskości. Pod względem merytorycznym wszystkie programy informacyjne są bardzo podobne. Dlatego wybierając je, kierujemy się odczuciami. Chcemy być bliżej tych ludzi, których lubimy.

Strategia personalizacji działa także w drugą stronę. T. Reynolds, urzędnik skarbowy, wmanewrował jednego z moich klientów w proces sądowy. Moje rozmowy z Reynoldsem były wprawdzie serdeczne, ale zawsze był w nich element oficjalny: pan Mayer, pan Reynolds. Dlaczego nie po imieniu? Kiedy sprawa miała się ku końcowi, chciałem wysłać drugiej stronie porozumienie, więc spytałem pana Reynoldsa, jak ma na imię. A on na to: „Proszę zaadresować na T. Reynolds”. Urzędnicy skarbowi w korespondencji i na wizytówkach posługują się tylko pierwszą literą imienia. Mówią w imieniu departamentu albo urzędu, a nie w swoim. Na podobnej zasadzie policjanci w większości krajów nie mają na identyfikatorach wypisanych imion.

To taka forma odczłowieczenia urzędników. W im mniejszym stopniu pracownik urzędu państwowego występuje w swoim imieniu, tym bardziej jest prawdopodobne, że nie zaangażuje się emocjonalnie i załatwi sprawę zgodnie z procedurą.

#### 4. Zacieśnij relacje

Zaufanie i wiarygodność są kluczowymi składnikami perswazji. Bez nich negocjowanie ograniczałoby się do dyskusji – żadna ze stron nie byłaby skłonna przejść od słów do czynów. Nic dziwnego, że wolimy robić interesy z tymi, których znamy i rozumiemy.

Zaufanie i wiarygodność wynikają z pewnej mierze z reputacji i doświadczenia, lecz najczęściej jest to kwestia relacji międzyludzkich. O wiele łatwiej jest przekonywać kogoś, kto cię lubi.

Ludzie lubią cię, jeśli szczerze interesujesz się nimi i ich sprawami. Problemy zawodowe są dla nas ważniejsze niż głód w Somalii, wybuch wulkanu w Kolumbii czy trzęsienie ziemi w Japonii. Dlaczego? Ponieważ problemy zawodowe są naszymi problemami.

Daj komuś odczuć, że jest dla ciebie ważny, a z pewnością cię polubi (nawet jeśli nie będzie chciał poczuć do ciebie sympatii). Rozmawiaj z ludźmi o nich i ich sprawach, a będą chętnie cię słuchać i lubić za to, że podejmujesz tak interesujące tematy.

Ale nie przesadzaj! Nawiązywanie osobistego kontaktu przed negocjacjami nie oznacza, że druga strona ma stać się twoim najlepszym przyjacielem. Chodzi po prostu o to, aby oponent przestał być dla ciebie obcym człowiekiem.

Nawiązując osobiste relacje, nigdy, przenigdy nie zachowuj się sztucznie. Więź taktyczną z drugą stroną możesz stworzyć dopiero wtedy, gdy zrozumiesz, że twoje problemy i potrzeby są zwykle nudne i mało znaczące dla drugiej strony i vice versa. Jak ujął to Mel Brooks: „Jeśli mnie łuszczy się skóra przy paznokciach, to jest tragedia. Jeśli ty poślizniesz się na skórce od banana i zabijesz się, to będzie komedia”.

Niestety. Tylko twoja matka naprawdę interesuje się tym, jak wspinały jest twój nowy minivan, jak bardzo zafascynowały cię zawody sportowe na wyspie Kona i że masz już dość imprez wakacyjnych.

#### 5. Roztaczaj wokół siebie pozytywną aurę

Twoja siła perswazji wynika z twojego nastawienia. Pozytywne nastawienie daje pozytywne rezultaty, a nastawienie negatywne przekłada się na wrogość. Jeśli masz pozytywne nastawienie, to zachowujesz się w określony sposób –

za pomocą głosu i gestów komunikujesz empatię, zrozumienie i gotowość do pracy nad omawianą sprawą.

Zanim przejmiesz kontrolę nad sytuacją, musisz nauczyć się kontrolować siebie. Oczywiście, niełatwo jest mieć pozytywne nastawienie, gdy oponent jest nieustępliwy, marudzi i nieustannie próbuje cię naciskać. W takich sytuacjach zwykle ciśnie się na usta: „Idź pan stąd i mnie nie denerwuj. Nie obchodzi mnie pana propozycja”. Ale czy możesz pozwolić sobie na taki luksus? Czy potęgowanie negatywnego nastawienia powiększa twoje szanse na sukces?

W relacjach osobistych możesz od czasu do czasu pozwolić sobie na wybuch agresji albo potraktowanie drugiej strony w niemiły sposób. Oczywiście, wpłynie to negatywnie na więź z bliską osobą, ale prawdopodobnie będziesz w stanie nadrobić stracone punkty. Jednak w relacjach biznesowych zachowanie reakcyjne często okazuje się nieodwracalnym błędem.

Nie pozwól więc wytrącić cię z równowagi. Zwracaj uwagę na szczegóły – to one decydują o tym, jak oponent cię postrzega. Jeśli spóźnisz się na spotkanie, nie oddzwonisz, gdy otrzymasz wiadomość głosową albo nie wyślesz obiecanego e-maila, wtedy druga strona źle to oceni i nastawi się do ciebie negatywnie.

## 6. Zaangażuj drugą stronę w twój problem

**O drogich koszulkach.** Są różne sklepy odzieżowe: tanie, jak Macy's, i droższe, jak Neiman Marcus. W sklepach Macy's koszulki sportowe najczęściej wiszą na wieszakach. Neiman Marcus, dbając o luksusowy wizerunek, wystawia koszulki w wypolerowanych szklanych gablotach.

Przyznaję, że wiele razy kupowałem koszulki w Neiman Marcus, mimo że nie bardzo na mnie pasowały. Po prostu nie miałem odwagi powiedzieć nie, widząc, jak przesympatyczna sprzedawczyni rozpakowywała i pakowała z powrotem pięć koszulek, które mi się nie spodobały. Wiedziałem, że płacę jej za tę dobroduszną, ale czułem, że jej zależy i czułem się zobowiązany kupić przynajmniej jedną koszulkę, nawet jeśli miałyby leżeć na mnie nie najlepiej. Uznałem, że odstąpienie od zakupu byłoby równoznaczne z odrzuceniem tej niezwykle miłej osoby – a nie z odrzuceniem oferty Neiman Marcus.

**O kudłatych psach.** Wraz z rodziną chciałem kupić psa. Cena zakupu jest niczym w porównaniu z tym, ile trzeba wydać na psa przez całe jego życie. Postanowiłem, że skoro mam tygodniami uczyć psa i latami łożyć na jego utrzymanie, mój najlepszy przyjaciel powinien być rasowy i elegancki.

Zdecydowałem więc, że kupię irlandzkiego teriera, małego pieska kanapowego o falistej, delikatnej sierści.

Zadzwoiłem do najbliższego hodowcy i dowiedziałem się, że jeśli zostaną zaakceptowany, to będę dopiero trzydziesty trzeci na liście adopcyjnej. Długość listy zależy od tego, ilu chętnych oczekuje na szczenięta od kilku hodowców z Los Angeles. Poinformowano mnie, że mogę spodziewać się telefonu mniej więcej za siedem miesięcy.

Siedem miesięcy!

Wheaten terrier to rasa elitarna. Takie psy nie są sprzedawane z kociów w sklepach ze zwierzętami, jak spaniele, collie, labratory czy pudle. Tydzień później zadzwoniłem do właścicielki hodowli i wyjaśniłem, że moje dzieci nigdy nie widziały irlandzkiego teriera. Spytałem, czy mógłbym przyjechać z rodziną zobaczyć psa tej rasy.

W niedzielę po południu odwiedziliśmy właścicielkę. Podziwialiśmy jej dom, jej dzieci i, co najważniejsze, jej psy. Później posłałem jej bukiet kwiatów w podziękowaniu za serdeczność.

Po tygodniu właścicielka zadzwoniła do mnie i powiedziała, że znalazła odpowiedniego szczeniaka. Rozumiem, że pewne sprawy da się przyspieszyć, ale aż do tego stopnia? Gratulacje! Z pozycji trzydziestej trzeciej na liście oczekujących trafiłem na miejsce pierwsze.

Dlaczego? Ponieważ nie byłem już tylko nazwiskiem na liście. Byłem sympatycznym człowiekiem z krwi i kości, a nie numerem trzydziestym trzecim. Stworzyłem z właścicielką więź taktyczną i nasze relacje zmieniły się.

Te historie – o koszulkach i o kudłatych psach – pokazują, jak ważne jest nawiązanie osobistych relacji i zaangażowanie drugiej strony w twój problem i twoją sytuację. Możesz zbliżyć się do innej osoby, prosząc ją o radę, pomoc, wsparcie, sugestię, opinię lub o cokolwiek innego, co zacieśni wasze relacje.

## LANCET

**Lepszy kontakt. Ludzie chcą robić interesy z tymi, których lubią i w ich obecności czują się dobrze. Negocjując, postrzegaj oponenta jako człowieka, buduj wzajemne zaufanie i nawiąż z nim bliskie relacje, a sprawisz, że będzie odnosić się do twoich propozycji bardziej pozytywnie.**

# Negocjacje

**Dobry negocjator to ktoś, kto potrafi rozwiązywać złożone problemy i osiągać twarde rezultaty, nie wytaczając ciężkiej artylerii.**

**ROBERT MAYER SPRAWNIE I Z GRACJĄ WPROWADZI CIĘ NA DROGĘ DOBRYCH NEGOCJACJI.**

**ODKRYJE PRZED TOBĄ POTĘŻNE NARZĘDZIA NEGOCJATORA, KORZYSTAJĄC Z:**

- **NAJNOWSZEJ WIEDZY W DZIEDZINACH: PSYCHOLOGII, LINGWISTYKI, ADWOKATURY SĄDOWEJ, SPRZEDAŻY I KOMUNIKACJI,**
- **WŁASNEGO DOŚWIADCZENIA W POTYCZKACH Z PONAD DWUSTOMA MISTRZAMI NEGOCJACJI NA CAŁYM ŚWIECIE,**
- **HISTORII SPRAW KLIENTÓW, KTÓRYCH REPREZENTOWAŁ TYSIĄCE W TRAKCIE SVOJEJ WIELOLETNIEJ KARIERY PRAWNICZEJ.**

**Robert Mayer podpowie ci, jakie taktyki się sprawdzają, a jakie nie.** Z tej książki dowiesz się, co robić, gdy czujesz, że uderzasz głową w mur, gdy twoje propozycje są odrzucane raz za razem i gdy spotykasz się z wrogością i gniewem.

**Znajdziesz tu wskazówki i opisane kolejne kroki w 35 powszechnych sytuacjach negocjacyjnych,** od kupowania samochodu do wynajmowania apartamentu, ściągania należności, zawierania umowy franczyzy i wychodzenia z długów. **Poznasz wymówki dłużników i zagrywki sprzedawców.** Dowiesz się, jak uzyskać duże zniżki tam, gdzie ceny oficjalnie nie są do negocjacji.

**ZNAJDZIESZ TU OMÓWIENIE TAKICH ZAGADNIEŃ, JAK:**

- **ZAKOTWICZANIE: PODAWANIE INFORMACJI, KTÓRE OPONENT WYKORZYSTA JAK SWOJE WŁASNE,**
- **GRA POZORÓW: STEROWANIE PIERWSZYM WRAŻENIEM I ZASPOKAJANIE EGO OPONENTA,**
- **PSYCHOLOGIA OBNIŻEK, NISKICH RAT I PROMOCJI,**
- **PERSWAZYJNE SŁUCHANIE: PYTANIA NAKIEROWUJĄCE I KONTROLOWANIE ROZMOWY,**
- **TAKTYCZNE ZALETY I WADY KANAŁÓW KOMUNIKACJI: TELEFON, PISMO, SPOTKANIE,**
- **DOBIJANIE TARGU: JAK WYGRAĆ Z KUPIECKĄ MENTALNOŚCIĄ,**
- **ROZSTRZYGANIE SPORÓW PRZEZ MEDIACJĘ I NEGOCJOWANIE UGODY W SĄDZIE.**

**Spójrz na rzeczywistość oczami oponenta:** sprzedawcy, dłużnika, wierzyciela, pracodawcy, kontrahenta czy agenta ubezpieczeniowego. Przekonuj go, mówiąc jego wewnętrznym głosem. **Graj twardo, budując więź sympatii. Nie ulegaj,** nawet gdy czujesz się bezsilny i spotykasz się z wrogością.

**Oto filozofia Roberta Mayera, prawnika prawników,** który reprezentował Mohammeda Ali, rząd Wenezueli i tysiące innych dużych i małych, sławnych i niesławnych klientów.

