

OBSAH

I. Základní pravidla a přístupy k obchodnímu jednání	9
1. Osobnost jednatele	9
2. Proces vyjednávání	10
2.1 Charakteristické rysy	10
2.2 Fáze obchodního jednání	12
3. Příprava na jednání	14
3.1 Organizační stránka	15
3.2 Věcná stránka	17
4. Účinné přesvědčování	21
5. Problematika ústupků	23
6. Krize a konflikty	24
7. Jak překonat námitky	26
8. Problematika síly	28
8.1 Zdroje síly	28
8.2 Taktika zajetí	29
9. Význam času	30
9.1 Jednání po telefonu	32
10. Strategie a taktiky vyjednávání	33
10.1 Kompetitivní a kooperativní strategie	33
10.2 Taktiky vyjednávání	35
10.3 Principiální vyjednávání	43
II. Vliv kulturních odlišností na mezinárodní jednání	45
1. Kultura a její vliv na jednání	45
2. Základní kulturní faktory	45
3. Srovnání jednacích stylů	51
III. Jednání v regionech a vybraných zemích	61

1. Evropa	61
2. Severní Amerika	108
3. Latinská Amerika	116
4. Asie a Tichomoří	124
5. Arabské státy	143
6. Afrika	160
Literatura	169