

# Оглавление

ВВЕДЕНИЕ .....	9
1. С ЧЕГО НАЧАТЬ? .....	13
История 1. Вопрос читательницы .....	15
История 2. Инструкция закупщика .....	18
История 3. «Где логика? В чем смысл?» .....	21
История 4. Коммерческое предложение .....	25
2. ВОЗМОЖЕН ЛИ КОМПРОМИСС? .....	29
История 5. Проигрыш — проигрыш .....	31
История 6. Восемнадцатый веревлюд .....	35
История 7. Здесь все босые .....	37
3. КАК ЗАИНТЕРЕСОВАТЬ СОБЕСЕДНИКА? .....	39
История 8. Нет нужды .....	41
История 9. Равные права .....	46
История 10. Надейся на лучшее и готовься к худшему .....	49
История 11. Скрытая потребность .....	51
История 12. «Какая вы солидная организация...» .....	54
История 13. Хорошая попытка .....	57
История 14. «Дешево довезу...» .....	59
4. ВОЗМОЖНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ПЕРЕГОВОРОВ .....	61
История 15. Ловушка «подтверждающих» доказательств .....	63
История 16. Не так понял .....	65
История 17. Не торопитесь с выводами .....	67

История 18. Мнения окружающих .....	71
История 19. Непонятная несговорчивость.....	74
История 20. Лучший день для продаж .....	76
История 21. Чек от Джона Рокфеллера .....	78
История 22. Сбор информации .....	80
История 23. Демонстрация силы.....	82
История 24. Всегда ли прав клиент? .....	84
История 25. Важная «мелочь» .....	86
История 26. Что нужно клиенту?.....	88
<b>5. ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ.....</b>	<b>91</b>
История 27. Шесть правил Глеба Жеглова .....	93
История 28. Шесть правил эффективного общения Д. Карнеги .....	96
История 29. Одно и то же можно сказать по-разному .....	100
История 30. Акценты в изложении .....	102
История 31. Хотим ли мы новой встречи с клиентом?.....	104
<b>6. АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ .....</b>	<b>107</b>
История 32. Полезный партнер.....	109
История 33. Роль паузы .....	112
История 34. «Маша не дура...».....	114
История 35. «Мыло» .....	116
История 36. Читайте между строк .....	118
<b>7. АКТИВНОЕ СПРАШИВАНИЕ .....</b>	<b>121</b>
История 37. Из практики страхового агента .....	123
История 38. Уточняющий вопрос .....	125
История 39. Обоснованная цена .....	128
История 40. Альтернативный вопрос Стива Джобса .....	130
История 41. Булочка.....	132
История 42. Черный карандаш .....	134
История 43. «Чем мы можем вам помочь?» .....	136
История 44. Вопросы ни о чем... ..	138
История 45. «Как ваши дела?» .....	140
История 46. Три «да» и одно «нет».....	142

История 47. Не спешите с выводами .....	144
История 48. «Допрос» .....	146
История 49. Самонадеянность наказуема .....	149
История 50. Ожидаемый вопрос .....	151
История 51. Утро вечера мудренее ... ..	154
<b>8. ПОЧЕМУ ПЕРЕГОВОРЫ БЫВАЮТ СЛОЖНЫМИ?</b> .....	<b>157</b>
История 52. Все знают ... ..	159
История 53. Продуманное коммерческое предложение .....	161
История 54. Лишь бы у соседа корова сдохла ... ..	164
История 55. Выгодные обстоятельства .....	167
История 56. «У меня для вас радостная новость ...» .....	170
История 57. «Вы должны...» .....	172
История 58. «Ваш покорный слуга» .....	174
История 59. Не с теми договорился .....	176
<b>9. ПРИЕМЫ ВНЕШНЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ</b> .....	<b>179</b>
История 60. Коллекционер антиквариата .....	181
История 61. В тесноте да не в обиде? .....	183
История 62. Библиотека в коридоре .....	185
История 63. Уютная обстановка .....	188
История 64. Внешний фактор .....	191
<b>10. НАЧАЛЬНЫЕ ЭТАПЫ ПЕРЕГОВОРОВ</b> .....	<b>193</b>
История 65. По одежке встречают... Первое впечатление .....	195
История 66. Неудачное начало .....	197
История 67. Чувство меры .....	199
История 68. Как одеваться? .....	201
История 69. Не в тему... ..	204
История 70. Лимит времени .....	207
<b>11. ОСНОВНЫЕ ТАКТИКИ ЖЕСТКИХ ПЕРЕГОВОРЩИКОВ</b> ...	<b>209</b>
История 71. «Неожиданная» ситуация .....	211
История 72. Страдания закупщицы .....	214
История 73. Бракованная партия .....	217
История 74. Открытая агрессия .....	220

История 75. Спектакль на рабочем месте.....	222
История 76. Долги наши.....	224
История 77. С широко открытыми глазами .....	227
История 78. Случай в аэропорту .....	230
История 79. Последний вопрос для обсуждения .....	233
История 80. Вы учитите!.....	236
История 81. Свершившийся факт.....	239
История 82. Ультиматум.....	241
История 83. Разговор по душам .....	244
История 84. «Живи и жить давай другим» .....	246
История 85. Гордиев узел.....	248
<b>12. ЕСТЬ ЛИ «СЕРЕБРЯНАЯ ПУЛЯ»?</b> .....	<b>251</b>
История 86. Информационный «потоп».....	253
История 87. Давайте просто поговорим .....	254
История 88. У нас есть что-то общее... ..	257
История 89. Сила позитивных формулировок .....	259
<b>13. КОНЕЦ — ЭТО ТОЛЬКО НАЧАЛО...</b> .....	<b>261</b>
История 90. Внимание к деталям контракта.....	263
История 91. Начни с себя .....	265
История 92. Новогодняя елка .....	268
История 93. Непонятная ситуация.....	270
История 94. Поручение руководителя .....	272
История 95. Ни одной ошибки .....	275
<b>14. ПОСЛЕСЛОВИЕ</b> .....	<b>277</b>
История 96. Все в твоих руках.....	279
История 97. Замечай только хорошее!.....	281
Список литературы .....	283