

Cuprins

Capitolul 1 Perspective asupra comunicării de afaceri	11
1.1 Procesul de comunicare: elemente, etape, teorii.....	12
1.1.1 Componentele și etapele procesului de comunicare	14
1.1.2 Modele ale procesului de comunicare	17
1.2 Comunicarea în mediul organizațional	20
1.2.1 Specificul comunicării de afaceri. Eficacitatea și eficiența comunicării.....	21
1.2.2 Structura comunicațională a organizației. Forme de comunicare în funcție de canalele utilizate.....	24
1.2.3 Climatul de comunicare organizațională	29
1.3 Natura și funcțiile negocierii	31
1.3.1 Aspectele definitorii ale negocierii.....	32
1.3.2 Funcțiile negocierii	34
Teste de verificare.....	37
Rezumat	38
Capitolul 2 Dezvoltarea competențelor de comunicare	41
2.1 Abordarea strategică a comunicării în afaceri	42
2.1.1 Clarificarea obiectivelor comunicării.....	43
2.1.2 Analiza situației și a receptorului	46
2.1.3 Organizarea ideilor și informațiilor	48
2.2 Abilitățile de comunicare	52
2.2.1 Punerea întrebărilor	54
2.2.2 Ascultarea activă	55
2.2.3 Comunicarea nonverbală	60
2.2.4 Autodezvăluirea și feedbackul personal.....	64

2.3 Elemente de comunicare comportamentală	66
2.3.1 Rolul imaginilor individului despre sine și despre lume în comunicare	67
2.3.2 Analiza tranzacțională	72
Teste de verificare.....	81
Rezumat	82
Capitolul 3 Comunicarea scrisă și orală în afaceri	85
3.1 Comunicarea scrisă în afaceri. Raportul	86
3.1.1 Forme de comunicare scrisă de afaceri.....	87
3.1.2 Procesul scrierii rapoartelor ample	93
3.1.3 Structura formală a raportului	98
3.2 Comunicarea orală în afaceri	99
3.2.1 Conducerea interviului	100
3.2.2 Conducerea ședinței.....	103
3.2.3 Prezentarea în fața publicului	108
Teste de verificare.....	110
Rezumat	111
Capitolul 4 Etapele negocierii: pregătirea	113
4.1 Nevoia de informații în pregătirea negocierii	116
4.2 Diagnosticul situației de negociere	117
4.3 Pregătirea strategică a negocierii	126
4.4 Organizarea negocierii	131
Teste de verificare.....	134
Rezumat	135

Capitolul 5 Etapele negocierii: desfășurarea negocierii propriu-zise	137
5.1 Începerea negocierii.....	139
5.2 Explorarea și ajustarea pozițiilor.....	141
5.3 Schimbul de valori.....	145
5.4 Încheierea negocierii.....	151
Teste de verificare.....	153
Rezumat	155
Capitolul 6 Jocul strategic și tactic al negociatorului	157
6.1 Strategia negocierii	158
6.1.1 Opțiuni strategice	159
6.1.2 Modele ale strategiilor de negociere	165
6.2 Tehnici și tactici de negociere	170
6.2.1 Tehnici de negociere	171
6.2.2 Tactici de negociere.....	174
Rezumat	181
Capitolul 7 Strategii în negocierea distributivă și integrativă.....	183
7.1. Strategia negocierii distributive cu obiect unic.....	183
7.1.1 Aspecte generale ale negocierii distributive cu obiect unic.....	184
7.1.2 Mecanisme în desfășurarea negocierii cu obiect unic	186
7.2 Metoda principală de negociere	192
7.2.1 Critica negocierii distributive.....	192
7.2.2 O abordare alternativă: metoda principală.....	193
Rezumat	197
Bibliografie	199