

CUPRINS

PARTEA I: PROGRAMAREA NEUROLINGVISTICĂ

ȘI ANALIZA TRANZACȚIONALĂ 11

CAPITOLUL 1: PROGRAMAREA NEUROLINGVISTICĂ 11

- 1.1. Considerații teoretico-metodologice referitoare la *programarea neurolingvistică*..... 11
- 1.2. Subiecte supuse discuției 23
- 1.3. Studii de caz 24
- 1.4. Test-grilă 25
- 1.5. Jocuri de roluri..... 29
- 1.6. Test de autoevaluare 31

CAPITOLUL 2: ANALIZA TRANZACȚIONALĂ 37

- 2.1. Considerații teoretico-metodologice referitoare la *analiza tranzacțională* 37
- 2.2. Subiecte supuse discuției..... 44
- 2.3. Studii de caz 46
- 2.4. Test-grilă 48
- 2.5. Jocuri de roluri..... 52
- 2.6. Teste de autoevaluare 55

PARTEA a II-a: NEGOCIEREA –DE LA INFLUENȚARE LA MANIPULARE 61

CAPITOLUL 3: NEGOCIEREA..... 63

- 3.1. Considerații teoretico-metodologice referitoare la *negociere* 63
 - 3.1.1. Negocierea: conținut; caracteristici; etape 63
 - 3.1.2. „Actorii” procesului de negociere; *statusul* negociatorului 68
 - 3.1.3. Conduita „actorilor” și importanța factorilor de personalitate 69
 - 3.1.4. Factorii fundamentali ai negocierii 71
 - 3.1.5. Ghidul pregătirii vizitei la client, în vederea negocierii..... 74
 - 3.1.6. Principii și reguli pentru a reuși în negocieri și/sau în vânzări 79
- 3.2. Subiecte supuse discuției..... 82
- 3.3. Studii de caz 83
- 3.4. Test-grilă 84
- 3.5. Test de autoevaluare 89
- 3.6. Joc de roluri 91

CAPITOLUL 4 : NEGOCIEREA INTERCULTURALĂ.....	93
4.1. Particularități ale mediului de afaceri din diferite țări.....	93
4.1.1. Particularități ale mediului de afaceri din România.....	93
4.2.2. Particularități ale mediului de afaceri din diferite țări	94
4.2. Tipuri de negociatori, stiluri, tehnici și tactici de negociere	106
4.3. Subiecte supuse discuției.....	115
4.4. Studiu de caz	116
4.5. Teste-grilă.....	117
4.5.1. Test-grilă referitor la <i>particularitățile mediilor de afaceri din diferite țări</i>	117
4.5.2. Test-grilă referitor la <i>tipuri de negociatori și stiluri de negociere</i>	121
4.6. Test de autoevaluare	125
4.7. Joc de roluri	127
CAPITOLUL 5: REGULI DE PROTOCOL ÎN RELAȚIILE DE AFACERI	129
5.1. Considerații generale referitoare la regulile de protocol	129
5.2. Subiecte supuse discuției.....	148
5.3. Studiu de caz	149
5.4. Test-grilă	150
5.5. Joc de roluri	153
CAPITOLUL 6: PRIMA NOASTRĂ NEGOCIERE: INTERVIUL DE ANGAJARE.....	155
6.1. Considerații generale referitoare la <i>interviul în vederea angajării</i>	155
6.2. 30 de posibile răspunsuri la celebra întrebare „Ce știi să faci?”	163
6.3. Subiecte supuse discuției.....	165
6.4. Studii de caz	166
6.5. Test-grilă	167
6.6. Teste de autoevaluare	173
6.6.1. Autodiagnosticarea capacităților de a suporta propria persoană	173
6.6.2. Autodiagnosticarea preocupării pentru crearea imaginii de sine	176
6.7. Jocuri de roluri.....	179
BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ.....	181