

INDICE

Introducción: ¿Por qué otro libro acerca de la negociación	IX
1. ¿Qué significa “negociación”?	1
2. Los cinco resultados que usted puede obtener de una negociación	7
3. Los tres elementos decisivos: tiempo, información y poder	15
4. El arte del interrogatorio: cómo descubrir las necesidades del oponente	25
5. El arte de oír: una clase para la negociación exitosa	35
6. Comportamiento no verbal: Los lenguajes de la negociación	45
7. Construyendo la confianza durante la negociación	53
8. Tiburones, carpas y delfines: sus contrapartes en la negociación	55
9. Cincuenta estrategias y tácticas para la negociación exitosa	63
10. Diez pasos para una negociación exitosa	113
Apéndice	115
Notas	115
Bibliografía	116
Índice	117