

ÍNDICE

PRÓLOGO	9
PRÓLOGO A LA SEGUNDA EDICIÓN	11
1. INTRODUCCIÓN	13
1.1. El predominio de la negociación	13
1.2. Las alternativas	16
1.3. Condiciones necesarias para una negociación	18
1.4. ¿Qué es una negociación?	22
2. LAS OCHO FASES	25
2.1. El espacio continuo de negociación	25
2.2. Comprensión del proceso de negociación	29
2.3. El sistema de las ocho fases	31
3. LA PREPARACIÓN	35
3.1. Introducción	35
3.2. Los objetivos	36
3.3. El G.P.T.	39
3.4. La información	44
3.5. La estrategia	47
3.6. Las tareas	48
3.7. Lista de comprobación. La preparación	50
4. LA DISCUSIÓN	53
4.1. Introducción	53
4.2. Un comportamiento natural	53
4.3. Mejorar de actitud	55
4.4. El comportamiento constructivo	57
4.5. Una respuesta constructiva	59
4.6. Lista de comprobación. La discusión	60

5.	LAS SEÑALES	63
5.1.	Introducción.....	63
5.2.	Condiciones para la negociación.....	63
5.3.	El comportamiento y las señales	66
5.4.	¿Qué es una señal?	67
5.5.	El envío de señales	70
5.6.	La señal ignorada	71
5.7.	Lista de comprobación. El envío de señales.....	72
6.	LAS PROPUESTAS	75
6.1.	Introducción.....	75
6.2.	El orden del día	75
6.3.	La proposición de soluciones	76
6.4.	El lenguaje de la propuesta	77
6.5.	Las propuestas condicionales	79
6.6.	¿Firmeza o flexibilidad?	80
6.7.	Una apertura realista.....	82
6.8.	La presentación de las propuestas.....	84
6.9.	La recepción de las propuestas.....	85
6.10.	Los descansos.....	88
6.11.	Lista de comprobación. Las propuestas	89
7.	EL «PAQUETE»	91
7.1.	Introducción.....	91
7.2.	¿Qué es un «paquete»?	91
7.3.	Las reglas.....	92
7.4.	Otra vez el G.P.T.....	97
7.5.	Lista de comprobación. El montaje del paquete	98
8.	EL INTERCAMBIO	101
8.1.	Introducción.....	101
8.2.	El gran «si».....	101
8.3.	Empezar por las condiciones	103
8.4.	Enlazar los problemas.....	106
8.5.	Lista de comprobación. El intercambio	109
9.	EL CIERRE Y EL ACUERDO	111
9.1.	Introducción.....	111
9.2.	El criterio de cierre.....	112
9.3.	El cierre con concesión	115
9.4.	El cierre con resumen	117

9.5.	Otros cierres	118
9.6.	El acuerdo	119
9.7.	Lista de comprobación. El cierre y el acuerdo	121
10.	USOS Y PRÁCTICAS	123
10.1.	Introducción	123
10.2.	El medio comercial	124
10.3.	Las prácticas comerciales	125
10.4.	La negociación en el medio comercial	127
10.5.	El medio laboral	131
10.6.	Las influencias exteriores	132
10.7.	Las negociaciones en el medio laboral	133
10.8.	El medio internacional	137
10.9.	Las negociaciones en el medio internacional	139
11.	ESTRATEGIA Y TÁCTICAS	145
11.1.	Introducción	145
11.2.	La relación de fuerzas	146
11.3.	Una única oferta	147
11.4.	Estrategias en conflicto	148
11.5.	Movimientos y tácticas más comunes	150
12.	CÓMO HACER FRENTE AL «PUNTO MUERTO»	177
12.1.	Introducción	177
12.2.	¿Qué es el punto muerto?	178
12.3.	El miedo al punto muerto	181
12.4.	Evitar la provocación	183
12.5.	El compromiso público	185
12.6.	No ponga las cosas peor	186
12.7.	En busca de un orden del día	187
12.8.	Preguntas eficaces	188
12.9.	En busca de criterios	189
12.10.	Usemos la imaginación	191
12.11.	Lista de comprobación. Cómo hacer frente al punto muerto	194
13.	CONCLUSIONES	197
	BIBLIOGRAFÍA COMENTADA	199