

The
Economist

Βασικές αρχές διαπραγμάτευσης

Το αλφαβητάρι του διαπραγματευτή

Gavin Kennedy



2η έκδοση

 **eco
nomia**
PUBLISHING

Βασικές αρχές διαπραγμάτευσης

Το Αλφαβητάρι του Διαπραγματευτή

GAVIN KENNEDY

Υπάρχουν πολλοί ορθοί τρόποι διαπραγμάτευσης. Ο δικός σας εξαρτάται, σε μεγάλο βαθμό, από την προσωπικότητά σας. Υπάρχουν, επίσης, πολλές και διαφορετικές δεξιότητες, τεχνικές και προσεγγίσεις που μπορείτε να μάθετε και να υιοθετήσετε σε διάφορες περιστάσεις, με ικανοποιητικά κάθε φορά αποτελέσματα.

Η γνώση ή η αίσθηση των τακτικών που χρησιμοποιεί το άτομο με το οποίο διαπραγματεύεστε αποτελεί το βασικό σας πλεονέκτημα, για να ολοκληρώσετε επιτυχώς μια διαπραγμάτευση.

Το Αλφαβητάρι που κρατάτε στα χέρια σας περιέχει τις βασικές αρχές διαπραγμάτευσης και σας παρέχει γνώσεις από το Α μέχρι το Ω, αναλύοντας εξειδικευμένους όρους και ειδική φρασεολογία, όπως είναι, για παράδειγμα, η Αποφυγή-μοντέλο Αποφυγής, η Μπαγκατέλα, η Συμφωνία Συμβιβασμού, οι Αθέμιτες Πρακτικές, οι Προσδοκίες, η Μετωπική Επίθεση, οι Σχέσεις Guanxi, η Αρχή του Άγκιστρου, ο Διαπροσωπικός Προσανατολισμός, οι Δολοφονικές Ερωτήσεις, η Ακρόαση, η τεχνική Mother Hubbard, η Κιβωτός του Νώε, η Προσφορά που οι άλλοι πρέπει να Αρνηθούν, η Διαιτησία Εκκρεμότητας, η Τρεμάμενη Πένα, το Ρωσικό Μέτωπο, η μέθοδος Σαλάμι, η μέθοδος Αυτό για κάτι Άλλο, η Προσφορά δίχως Όρους, η Ευπάθεια, η μέθοδος Τι θα γινόταν Αν, η Καταφατική Προσφορά, το Μοντέλο Αποφυγής Συγκρούσεων του Zeuthen.

Στα παραρτήματα περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, πηγές εξάσκησης για τη διενέργεια μιας διαπραγμάτευσης, εξειδικευμένους συμβούλους και εκπαιδευτές και κατάλογος με προτεινόμενα βιβλία για μελέτη.

Τίτλος Πρωτοτύπου: *Essential Negotiation*
Εκδόθηκε από την Profile Books Ltd 2004
© Copyright: *The Economist Newspaper Ltd 2004*

ISBN: 978-960-8386-75-4

© Εκδόσεις ΚΕΡΚΥΡΑ Α.Ε.
δεύτερη έκδοση για την ελληνική γλώσσα, : Ιούνιος 2008
πρώτη έκδοση, Νοέμβριος 2003

Παραγωγή: εκδόσεις ΚΕΡΚΥΡΑ – economia PUBLISHING

Μετάφραση: Θεοφάνης Παπαδάκης
Διόρθωση: Δημήτρης Αλεξάκης
Σελιδοποίηση: Κουτρουδίτσος Χ. Διάγραμμα Α.Ε.
Συντονισμός έκδοσης: Φανή Καραφύλλη
Εκτύπωση - Βιβλιοδεσία: MULTIMEDIA Α.Ε.
1.500 αντίτυπα



Εκδόσεις Κέρκυρα • Βλαχάβα 6-8 | Αθήνα 105 51
τηλ.: 210-3314.714 | Fax: 210-3230.338
www.economia.gr
bookstore@economia.gr

Απαγορεύεται η αναδημοσίευση και γενικά η αναπαραγωγή του παρόντος έργου, με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά, στο πρωτότυπο ή σε μετάφραση ή σε διασκευή, χωρίς τη γραπτή άδεια του εκδότη και του συγγραφέα.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	8
Η ουσία της διαπραγμάτευσης	10
A - Z	19
Παραρτήματα	
1. Πηγές εξάσκησης για τη διενέργεια μιας διαπραγμάτευσης	354
2. Εξειδικευμένοι σύμβουλοι και εκπαιδευτές	355
3. Προτεινόμενα βιβλία για μελέτη	358

* Σημείωμα για την ελληνική έκδοση

Για λόγους ομοιομορφίας, κρίθηκε σκόπιμο στην ελληνική έκδοση να διατηρηθεί το αγγλικό αλφάβητο για την παράθεση των οικονομικών όρων. Οι όροι δίνονται στα αγγλικά και στα ελληνικά. Στο τέλος του βιβλίου παρατίθεται το ευρετήριο της ελληνικής ορολογίας σε αντιστοιχία με την αγγλική, ώστε ο αναγνώστης να εντοπίζει εύκολα το λήμμα που τον ενδιαφέρει.

Εισαγωγή

Το Αλφαβητάρι Διαπραγμάτευσης θα σας βοηθήσει να κατανοήσετε και να αποκτήσετε τον έλεγχο μιας διαδικασίας διαπραγμάτευσης. Πρόκειται για βοήθημα του τύπου *aide-memoire* και όχι για πραγματεία. Προτείνει τρόπους ενέργειας και δεν επικεντρώνεται στην ανάπτυξη εννοιών. Περιέχει πρακτικές συμβουλές και αναπτύσσει ορισμένες ακαδημαϊκές θεωρίες, χωρίς βέβαια να απομακρύνεται κατ' ελάχιστον από το ρεαλιστικό περιβάλλον της επιχειρηματικής διαπραγμάτευσης (*business negotiation*). Το Αλφαβητάρι Διαπραγμάτευσης σε καμία περίπτωση δεν λειτουργεί ως οδηγός απόκρυψης των πραγματικών προθέσεων για την εξαπάτηση του έτερου διαπραγματευόμενου. Εξάλλου, η απόκρυψη των πραγματικών προθέσεων, με σκοπό την εξαπάτηση της άλλης πλευράς, είναι κατά κανόνα αντιπαραγωγική και ταιριάζει περισσότερο σε ερασιτέχνες και ανεδαφικούς του κόσμου των επιχειρήσεων.

Σχετικά με τις αναφορές του βιβλίου στους ελιγμούς χειραγώγησης, σκοπός μας είναι να σας προετοιμάσουμε για καταστάσεις που είναι πιθανόν να αντιμετωπίσετε κατά τη διάρκεια μιας διαπραγμάτευσης, και όχι να σας μάθουμε τεχνάσματα με τα οποία θα παγιδεύσετε την άλλη πλευρά. Ένας ελιγμός που γίνεται αντιληπτός είναι ένας ελιγμός αδρανοποιημένος. Το Αλφαβητάρι Διαπραγμάτευσης είναι ένας πρακτικός και ενημερωτικός οδηγός για τη διαδικασία της διαπραγμάτευσης. Οι παραπομπές από ένα σημείο του βιβλίου σε ένα άλλο σημειώνονται με μικρά κεφαλαία γράμματα, όπως επίσης και οι αναφορές σε διεθνείς οργανισμούς, εταιρείες κ.λπ. (E.E., IBM).

Πολλά στελέχη με έχουν επηρεάσει θετικά τα τελευταία τρί-

αντα χρόνια που ασχολούνται με τις διαπραγματεύσεις – υπερβολικά πολλά, πάντως, ώστε να μπορώ να τα αναφέρω στο παρόν πόνημα. Εύχομαι ότι θα μου συγχωρήσουν την αμέλεια να καταβάλω μικρό έστω μέρος από το χρέος μου σε αυτούς. Υπάρχει παρ' όλα αυτά χώρος για μία και μόνο εξαίρεση στον κανόνα. Αναφέρομαι στη συνάδελφο και φίλη μου, Colin Rose, από την πόλη Βικτόρια της Αυστραλίας. Σε δύο τομείς η Colin μου πρόσφερε πολλά σε σχέση με τη θεωρία και την πράξη. Πρώτον, αναφορικά με τα διαφορετικά στιλ διαπραγμάτευσης και, δεύτερον, σε σχέση με την υιοθέτηση των «τεσσάρων φάσεων» της διαπραγμάτευσης από την οπτική γωνία αυτών που επιθυμούν να υλοποιήσουν τον στόχο που θέτουν κάθε φορά. Το πρώτο θέμα αναπτύσσεται στο εισαγωγικό δοκίμιο, που αναφέρεται στη διαχείριση των δύσκολων διαπραγματευτών (παρότι η Colin είναι δυνατόν να διατηρεί τις επιφυλάξεις της όσον αφορά τη δική μου προσέγγιση).

Gavin Kennedy

A - Z

**ADD-ON
ΠΡΟΣΘΗΚΕΣ**

Τεχνική για τον εμπλουτισμό των όρων που αναφέρονται σε μια συναλλαγή. Η προσθήκη είναι δυνατόν να αναφέρεται σε μια πρόσθετη παροχή ή σε ένα απαραίτητο εξάρτημα (μπαταρίες, καλώδια κ.λπ.), και προστίθεται στην αξία του βασικού προϊόντος.

Σύμφωνα με αυτήν την τεχνική, αναφέρουμε μια βασική τιμή πώλησης για ένα προϊόν και στη συνέχεια αυτή η τιμή αυξάνεται ανάλογα με τα βοηθητικά εξαρτήματα που πωλούνται με το προϊόν, ή το προσφερόμενο προϊόν ή η υπηρεσία διαιρούνται σε αυτοτελή τμήματα, όπου στη συνέχεια ορίζεται μια τιμή για την κύρια μονάδα προϊόντος και ξεχωριστές τιμές για τα υπόλοιπα εξαρτήματα.

Κίνηση αντίδρασης: ανακαλύψτε τι αγοράζετε για την αξία των χρημάτων που καλείστε να καταβάλετε και στη συνέχεια δώστε το σήμα ότι σκέπτεστε να αγοράσετε.

**ADJOURNMENT
ΑΝΑΒΟΛΗ, ΔΙΑΚΟΠΗ**

Έννοια ισοδύναμη με το διάλειμμα που επιθυμεί να κάνει ο διαπραγματευτής κατά τη διαδικασία της διαπραγμάτευσης. Συμφωνείτε να τερματίσετε το συγκεκριμένο στάδιο διαπραγμάτευσης στο οποίο συμμετέχετε, για να κάνετε ένα διάλειμμα για: λίγα λεπτά ηρεμίας στον διάδρομο, ορισμένες ώρες στο διπλανό δωμάτιο, ορισμένες μέρες στο γραφείο σας κ.λπ. Αυτό που έχετε ανάγκη είναι:

- να διακόψετε για λίγο τη συνάντηση, προκειμένου να αναλύσετε τι έχει ειπωθεί και από τις δύο πλευρές,
- να αναθεωρήσετε τη στάση σας,
- να αναδιοργανώσετε την ομάδα σας,
- να διαβουλευτείτε με τους συμβούλους σας ή με τα ανώτερα στελέχη της εταιρείας σας,

POSITIONAL POSTURING**ΑΔΙΑΛΛΑΞΙΑ ΘΕΣΕΩΝ**

Πολλές φορές συγχέεται με τη ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ ΘΕΣΕΩΝ. Η αδιαλλαξία με την άρνηση μιας διαπραγμάτευσης ή της μετακίνησης από μια θέση δεν έχει καμία σχέση με τη διαδικασία διαπραγμάτευσης. Η φράση «Εάν επιθυμείτε να πάτε στον κινηματογράφο, υπάρχει η ταινία *Το γεράκι της Μάλιας* ή τίποτα άλλο» είναι τελεσίγραφο αδιαλλαξίας και όχι διαπραγμάτευσης. Διαπραγμάτευση είναι η διαχείριση της μετακίνησης· η αδιαλλαξία απαιτεί την παράδοση της άλλης πλευράς. Ακούγεται αδιάστακτη, είναι επιθετική και όχι θετική, και μεταχειρίζεται την άλλη πλευρά ως αντικείμενο. Σε καμία περίπτωση δεν συστήνεται ως συμπεριφορά διαπραγμάτευσης.

POWER**ΙΣΧΥΣ**

P Ισχύει ό,τι και με τον άνεμο: την αισθανόμαστε παρά τη βλέπουμε. Διαθέτετε ισχύ έναντι των άλλων διαπραγματευτών, στον βαθμό που μπορείτε να τους πιέσετε να κάνουν κάτι που δεν θα έκαναν υπό άλλες συνθήκες· και το αντίστροφο.

Η διαπραγματευτική σας ισχύς, όπως και αυτή των υπόλοιπων διαπραγματευτών, είναι μια εξίσωση του σχετικού κόστους μιας ενδεχόμενης διαφωνίας για κάθε πλευρά. Συγκεκριμένα:

κόστος της άλλης πλευράς από
την απόρριψη των όρων σας
Η διαπραγματευτική σας ισχύς =
κόστος της άλλης πλευράς από
την αποδοχή των όρων σας

κόστος της δικής σας πλευράς από
την απόρριψη των όρων τους

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΟΡΩΝ*

ΑΒΡΟΤΗΤΑ (COURTESY)	96	ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ	
ΑΓΟΡΑ (MARKET).....	197	(SUMMARISING)	311
ΑΓΟΡΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ (HOTEL		ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΟΧΗΣ	
PURCHASE)	158	(REVERSION).....	285
ΑΔΙΑΛΛΑΞΙΑ ΘΕΣΕΩΝ		ΑΝΑΛΗΨΗ	
(POSITIONAL		ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ	
POSTURING).....	244	ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ	
ΑΔΙΕΞΟΔΟ (DEADLOCK)	103	(FACTORING)	129
ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ		ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	
ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ (FAILURE TO		(DECISION ANALYSIS).....	107
AGREE).....	129	ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ	
ΑΚΡΟΑΣΗ (LISTENING)	189	(COST BREAKDOWN)	94
ΑΚΡΟΣΦΑΛΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗ		ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΙΚΙΟΥ	
(BRINKMANSHIP).....	57	(RENT REVIEW)	280
ΑΜΕΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ		ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΖΟΜΕΝΟ	
(QUICK DEAL)	276	ΠΛΑΝΟ (ESCALATOR	
ΑΜΕΤΑΒΛΗΤΟ (CONSTANT)....	86	SCHEDULE).....	123
ΑΜΟΙΒΑΙΟΤΗΤΑ		ΑΝΑΣΤΟΛΕΣ (INHIBITIONS)..	165
(RECIPROCITY).....	279	ΑΝΕΠΙΣΗΜΑ,	
ΑΜΟΙΒΑΙΟΤΗΤΑ		ΜΕΤΑΞΥ ΜΑΣ	
(MUTUALITY).....	204	(OFF THE RECORD).....	219
ΑΜΟΙΒΗ ΕΝΑΝΤΙ		ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΣΤΙΛ	
ΠΙΘΑΝΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ		(COMPETITIVE STYLE).....	78
ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ		ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ (EXCHANGE)	124
(CONTINGENCY FEES).....	88	ΑΝΤΑΠΕΡΓΙΑ (LOCK-OUT).....	191
ΑΜΟΙΒΗ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ		ΑΝΤΙΠΡΑΓΜΑΤΙΣΜΟΣ	
(CONSULTING FEE)	87	(BARTER).....	41
ΑΜΠΑΛΑΡΙΣΜΑ (ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ)		ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΣ (AGENT)	23
(PACKAGING).....	229	ΑΝΤΙΠΡΗΨΗ (OBJECTION).....	218
ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΤΕ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ		ΑΝΤΙΣΤΑΘΜΙΣΜΑ	
(QUESTION		(OFFSET).....	220
THE CRITERIA).....	274	ΑΝΤΙΣΤΑΘΜΙΣΤΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	
ΑΝΑΒΟΛΗ, ΔΙΑΚΟΠΗ		(COUNTER-TRADE)	94
(ADJOURNMENT)	21	ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ	
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕΩΝ		(FORCE MAJEURE).....	134
(SEEKING		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	
CLARIFICATION).....	294	ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΕΩΝ (VALUING	
		CONCESSIONS)	337

ΑΠΕΙΛΗ (THREAT).....	324	(GENEROSITY)	142
ΑΠΕΡΓΙΑ (STRIKE).....	309	ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ	
ΑΠΛΗΣΤΙΑ (GREED).....	146	(BARGAINING	
ΑΠΟΒΟΥΤΥΡΩΤΗΣ		LANGUAGE)	40
(SKIMMER).....	301	ΓΛΩΣΣΑ ΕΞΑΡΤΗΜΕΝΗ	
ΑΠΟΚΡΥΨΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΩΝ		(ΥΠΟ ΑΙΡΕΣΗ)	
ΠΡΟΘΕΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ		(CONDITIONAL	
ΑΝΤΙΠΑΛΟ (ΜΠΛΟΦΑ)		LANGUAGE)	84
(BLUFF).....	53	ΓΡΑΜΜΗ ΤΟΥ ΔΟΛΟΦΟΝΟΥ	
ΑΠΟΦΑΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ		(KILLER LINE).....	177
(COMMAND DECISION).....	74		
ΑΠΟΦΥΓΗ – ΜΟΝΤΕΛΟ		ΔΑΝΕΙΟ (LOAN).....	190
ΑΠΟΦΥΓΗΣ (AVOIDANCE-		ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	
AVOIDANCE MODEL)	35	ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ	
ΑΡΜΟΝΙΚΗ ΣΧΕΣΗ		(NEGOTIATING SKILL)	209
(RAPPORT).....	278	ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΝ ΜΠΟΪΚΟΤΑΖ	
ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ		(SECONDARY	
(QUESTION NO-NOS)	274	BOYCOTT)	294
ΑΡΧΕΣ I (PRINCIPLES 1).....	257	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ	
ΑΡΧΕΣ II (PRINCIPLES 2)	258	(CREATING VALUE)	96
ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΑΜΟΙΒΑΙΟΤΗΤΑΣ		ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΑ (AUCTION).....	33
(MUTUALITY		ΔΗΜΟΣΙΑ ΣΤΑΣΗ	
PRINCIPLE).....	205	(PUBLIC STANCE).....	271
ΑΡΧΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ		ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ (PROCEDURE).....	262
(FIRST OFFER).....	132	ΔΙΑΔΟΧΙΚΕΣ ΣΤΑΛΕΣ	
ΑΣΑΦΕΙΑ (AMBIGUITY).....	28	(DRIPPING ROAST).....	119
ΑΤΖΕΝΤΑ (AGENDA)	23	ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ (ARBITRATION).....	29
ΑΥΤΟ ΓΙΑ ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ(ΤΙΤ-FOR-		ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΑΣ	
TAT).....	328	(PENDULUM	
ΑΥΤΟΑΝΤΙΛΗΨΗ		ARBITRATION)	236
(PERCEPTION).....	236	ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ ΜΕ ΑΡΧΕΣ	
ΑΦΑΙΡΕΣΗ (TAKE-OFF).....	315	(PRINCIPLED	
		NEGOTIATION)	254
ΒΑΘΜΟΣ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗΣ		ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ	
(CONCESSION RATE)	82	ΤΟΥ ΔΡΟΜΟΥ (STREETWISE	
ΒΙΑΣΤΙΚΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ		NEGOTIATION)	307
(HUSTLE CLOSE)	160	ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ ΜΕΣΩ	
ΒΡΟΜΙΚΑ ΚΟΛΠΑ		ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (INTERNET	
(DIRTY TRICKS).....	113	NEGOTIATION)	167
		ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ	
ΓΕΝΝΑΙΟΔΩΡΙΑ		ΑΣΚΗΣΗ ΠΙΕΣΗΣ (HARD BALL	

NEGOTIATING) 150	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΓΟΡΑΣ
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ	(OPTION)..... 226
ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ
ΟΜΗΡΩΝ (HOSTAGE	ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ
NEGOTIATION) 154	(COPYRIGHT)..... 93
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ ΘΕΣΕΩΝ	ΔΙΚΗΓΟΡΟΙ (LAWYERS) 179
(POSITIONAL	ΔΙΛΗΜΜΑ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗΣ
BARGAINING)..... 243	(CONCESSION
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ	DILEMMA) 81
ΜΕ ΤΟΝ ΕΑΥΤΟ ΜΑΣ	ΔΙΠΛΩΜΑΤΑ ΕΥΡΕΣΙΤΕΧΝΙΑΣ
(NEGOTIATING	ΚΑΙ ΑΔΕΙΕΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ
WITH YOURSELF) 210	(PATENTS AND
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ	LICENCES) 231
ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ	ΔΩΡΟΔΟΚΙΑ (BRIBERY) 57
ΑΠΑΓΩΓΗΣ (KIDNAP	
NEGOTIATION) 175	ΕΑΝ (IF) 161
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ ΤΙΜΗΣ	ΕΓΓΥΗΣΗ (GUARANTEE)..... 148
(PRICE NEGOTIATION)..... 250	ΕΓΓΥΗΣΗ (WARRANTY) 342
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗ	ΕΓΓΥΗΣΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ
ΦΟΡΜΟΥΛΑ (FORMULA	(INDEMNITY) 163
BARGAINING)..... 136	ΕΓΓΥΗΣΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ 2
ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ	(INDEMNITY 2) 164
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ	ΕΓΚΑΙΡΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗ
(INTERPERSONAL	(GETTING PAID) 144
ORIENTATION)..... 170	ΕΓΚΑΤΑΛΕΙΨΤΕ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ
ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟΥ	(WALK-OUT) 341
ΚΑΘΕΣΤΩΤΟΣ	ΕΓΚΡΙΣΗ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΗ ΣΤΟ
(«IMPERIAL» PREFERENCE	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ
CLAUSES)..... 162	(«SUBJECT TO BOARD
ΔΙΑΦΘΟΡΑ (CORRUPTION)..... 93	APPROVAL»)..... 311
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ (OR ELSE)..... 227	ΕΙΔΙΚΗ ΤΙΜΗ (PREMIUM
ΔΙΔΑΣΚΟΝΤΑΣ ΛΥΚΟΥΣ ΝΑ	PRICING) 246
ΚΥΝΗΓΟΥΝ ΕΛΚΗΘΡΑ	ΕΙΚΟΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ
(TRAINING WOLVES TO	(SHAM OFFER)..... 298
CHASE SLEDGES)..... 317	«ΕΙΜΑΙ ΕΝΑΣ ΑΠΛΟΣ
ΔΙΕΚΔΙΚΟΥΜΕΝΗ ΑΞΙΑ	MANABΗΣ»
(CLAIMING VALUE) 66	(«I AM ONLY A SIMPLE
ΔΙΚΑΙΟ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	GROCER»)..... 161
(CONTRACT LAW) 91	ΕΙΝΑΙ ΑΝΑΓΚΗ
ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ (AUTHORITY) ... 34	ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ
ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (FAIR)..... 129	(NEED TO KNOW)..... 206

ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ (IMPORTS).....	162	(REVIEW).....	286
ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΟΦΕΙΛΩΝ (DEBT COLLECTING)	105	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (COMMUNICATION)	77
ΕΚΒΙΑΣΜΟΣ (BLACKMAIL).....	48	ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ (PROBLEM-SOLVING).....	262
ΕΚΜΙΣΘΩΣΗ (LEASE)	180	ΕΠΙΜΕΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ (DISTRIBUTIVE BARGAINING).....	118
ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ (DISCOUNT).....	116	ΕΠΙΤΟΚΙΟ (INTEREST RATE).....	166
ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ(TRUST).....	333	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ (QUESTIONS)	273
ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ (TRADABLES).....	331	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΔΟΛΟΦΟΝΟΥ (KILLER QUESTIONS)	178
ΕΝΑ ΦΟΡΤΗΓΟ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ (ONE-TRUCK CONTRACTS).....	224	ΕΥΕΛΙΞΙΑ (FLEXIBILITY)	134
ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΛΥΣΗ (ALTERNATIVE).....	28	Η ΑΡΧΗ ΤΟΥ ΑΓΚΙΣΤΡΟΥ (HOOKER'S PRINCIPLE).....	152
ΕΝΟΙΚΙΟ (RENT).....	279	ΗΘΙΚΗ (ETHICS).....	124
ΕΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ (INTEGRATIVE BARGAINING).....	165	Η ΤΕΧΝΗ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ (ART OF THE DEAL)	31
ΕΝΤΟΛΕΑΣ (PRINCIPAL).....	252	ΗΧΟΣ ΨΗΣΙΜΑΤΟΣ (SIZZLE)	300
ΕΝΤΟΛΗ (MANDATE)	194	«ΘΑ ΕΠΡΕΠΕ ΝΑ ΕΙΧΑΜΕ ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙ» («WE SHOULD HAVE BEEN TOLD»).....	343
ΕΞΑΓΩΓΕΣ (EXPORTS)	125	ΘΕΩΡΙΑ ΠΑΙΓΝΙΩΝ (GAME THEORY).....	141
ΕΞΑΓΩΓΙΚΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ (EXPORT CREDIT).....	126	ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ (NEEDS THEORY)	207
ΕΞΑΝΑΓΚΑΣΜΟΣ (COERCION)	70	ΙΣΟΣΤΑΘΜΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΞΙΑΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (LEVEL UP THE WORK, LEVEL DOWN THE PRICE)	184
ΕΞΟΔΟΣ ΑΠΟ ΥΠΟΓΕΙΑ ΔΙΑΔΡΟΜΗ (GETTING OUT FROM UNDER)	143	ΙΣΧΥΣ (POWER).....	244
ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ (CASH ON DELIVERY).....	63	ΚΑΘΑΡΗ (ΑΞΙΑ) (NET).....	211
ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ (CASH BEFORE PERFORMANCE).....	63	ΚΑΛΗ ΘΕΛΗΣΗ (GOODWILL).....	146
ΕΞΥΜΝΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ (PRAISING THE PRODUCT)	245		
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΣΩΜΑΤΕΙΑ (TRADE UNION).....	333		
ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ			

ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΛΥΣΗ ΜΙΑΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΥΠΟ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ (BATNA) (BEST ALTERNATIVE TO A NEGOTIATED AGREEMENT) 42	ΚΥΡΩΣΕΙΣ (SANCTION)..... 291
ΚΑΝΕΝΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑ (NO PROBLEM)..... 212	ΛΗΨΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ (ORDER-TAKING) 227
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ (RULES)..... 288	ΛΟΓΟΜΑΧΙΑ (ARGUMENT)..... 30
ΚΑΡΡΑΣΣ, CHESTER..... 175	ΛΥΣΗ ΤΟΥ NASH (NASH SOLUTION)..... 206
ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ (TERMINATION).320	ΜΑΛΘΑΚΟΤΗΤΑ (SOFTNESS)..... 303
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΕΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ (DEADLINES) 102	ΜΑΡΤΥΡΙΟ (MARTYRDOM)..... 198
ΚΑΤΑΡΑ ΤΟΥ ΝΙΚΗΤΗ (WINNER'S CURSE)..... 346	«ΜΕ ΣΥΓΧΩΡΕΙΤΕ, ΕΚΑΝΑ ΛΑΘΟΣ» («I'M SORRY, I'VE MADE A MISTAKE») 161
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ: ΧΑΝΩ-ΧΑΝΕΙΣ (LOSE-LOSE) 192	ΜΕΙΚΤΟ (GROSS)..... 147
ΚΑΤΑΦΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ (YESABLE PROPOSITION)..... 347	ΜΕΙΟΔΟΤΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ (BID) 45
ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ-ΚΕΡΔΙΖΩ (WIN-WIN)..... 345	ΜΕΣΑΖΩΝ (ΕΝΔΙΑΜΕΣΟΣ) (GO-BETWEEN) 145
«ΚΕΡΔΙΖΕΤΕ ΟΡΙΣΜΕΝΑ ΚΑΙ ΧΑΝΕΤΕ ΑΛΛΑ» («YOU WIN SOME AND YOU LOSE SOME») 348	ΜΕΣΕΓΓΥΗΣΗ (ESCROW)..... 123
ΚΙΒΩΤΟΣ ΤΟΥ ΝΩΕ (NOAH'S ARK)..... 213	ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ (MEDIATION) 199
ΚΙΝΔΥΝΟΣ (RISK)..... 286	ΜΕΤΡΗΤΑ (CASH)..... 61
ΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΗ (MOTIVATION) 203	ΜΕΤΩΠΙΚΗ ΕΠΙΘΕΣΗ (FRONTAL ASSAULT) 140
ΚΙΝΗΤΡΑ (INCENTIVE) 163	ΜΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΙΜΟΣ (NOT NEGOTIABLE) 216
ΚΛΕΙΣΙΜΟ (CLOSE) 66	ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ (NON-VERBAL BEHAVIOUR)..... 214
ΚΛΙΜΑΚΩΣΗ (ESCALATION)..... 122	ΜΗ ΜΗΔΕΝΙΚΟ ΑΘΡΟΙΣΜΑ (NON-ZERO SUM) 215
ΚΟΣΤΟΣ ΕΦ' ΟΡΟΥ ΖΩΗΣ (LIFETIME COSTS) 187	ΜΗΔΕΝΙΚΟ ΑΘΡΟΙΣΜΑ (ZERO SUM)..... 350
ΚΥΚΛΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ (BLAME CYCLE) 52	ΜΗΛΑ ΚΑΙ ΑΧΛΑΔΙΑ (APPLES AND PEARS)..... 29
	ΜΗΝ ΤΟ ΠΑΙΡΝΕΤΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ (ON TAKING IT PERSONALLY) 221
	ΜΗΝΥΜΑ ΑΓΟΡΑΣ

(BUYING SIGNAL)	59	ΟΡΙΟ (BOGEY).....	55
ΜΗΝΥΜΑ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗΣ (CONCESSION SIGNAL).....	83	ΟΧΙ ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ (NO COME-BACKS)	212
ΜΙΑ ΚΑΛΗ ΠΡΑΞΗ (ONE GOOD TURN).....	222	ΠΑΖΑΡΙ (BARGAINING)	38
ΜΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΜΟΝΟ (ONE-OFFER-ONLY)	222	ΠΑΖΑΡΙ (HAGGLE).....	150
ΜΙΑ ΤΙΜΗ, ΕΝΑ ΠΑΚΕΤΟ (ONE PRICE, ONE PACKAGE)	223	ΠΑΙΔΙΑ (CHILDREN).....	64
ΜΝΗΜΟΝΙΟ ΣΥΝΕΝΝΟΗΣΗΣ (MEMORANDUM OF UNDERSTANDING)	200	ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΨΙΑΣ (LENDABILITY FACTOR)	183
ΜΟΙΡΑΣΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ (SPLIT THE DIFFERENCE)..	304	ΠΑΡΑΔΟΣΗ (εμπορευμάτων στις εγκαταστάσεις του πελάτη) (DELIVERY).....	110
ΜΟΝΟΔΡΟΜΟΣ (ONE-WAY STREETS)	225	ΠΑΡΑΠΟΝΟ (GRIEVANCE).....	146
ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΤΟΥ ZEUTHEN (ZEUTHEN'S CONFLICT AVOIDANCE MODEL)	350	ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ (CONCESSION)	81
ΜΟΧΛΕΥΣΗ (ΕΠΙΡΡΟΗ) (LEVERAGE)	185	ΠΑΡΕ-ΔΩΣΕ (GIVE AND TAKE)	145
ΜΠΑΓΚΑΤΕΛΑ (BAGATELLE)	37	ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΩΝ (GET BETWEEN)	142
ΜΠΑΛΟΝΙ (BALLOON).....	37	ΠΕΙΘΑΝΑΓΚΑΖΩΝ (INTIMIDATOR).....	173
ΝΑΙ, ΑΛΛΑ (YES, BUT)	347	ΠΕΙΘΑΝΑΓΚΑΣΜΟΣ (INTIMIDATION).....	173
ΝΟΜΟΙ (LAW)	179	ΠΕΙΘΩ, ΠΕΠΟΙΘΗΣΗ (PERSUASION).....	240
ΕΥΠΝΩΝΤΑΣ ΤΟ ΝΕΚΡΟ (WAKING UP THE DEAD)	341	ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ (CIRCUMSTANCES)	65
ΟΛΛΑΝΔΙΚΗ ΔΗΜΟΠΡΑΞΙΑ (DUTCH AUCTION).....	119	ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ ΤΟΥ SKINNER (SKINNER'S PIGEON).....	303
ΟΜΟΛΟΓΟ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ (PERFORMANCE BOND)	238	ΠΙΣΤΩΣΗ (CREDIT).....	97
ΟΠΤΙΚΟΣ ΤΟΥ BROOKLYN (BROOKLYN OPTICIAN)	58	ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ (LETTER OF CREDIT)	183
		ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ (CREDIT CONTROL)	97
		ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ (INFORMATION).....	164
		ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ (ROYALTIES)	287
		ΠΟΙΝΙΚΗ ΡΗΤΡΑ (PENALTY CLAUSE).....	234
		ΠΟΛΕΜΟΣ ΤΙΜΩΝ	

(PRICE WAR)	252	(OFFER THEY MUST REFUSE).....	221
ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ (CULTURE DIFFERENCES)	98	ΠΡΟΣΦΟΡΑ/ΜΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ (BID/NO BID)	46
ΠΡΑΚΤΙΚΑ (MINUTES).....	201	ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (PERSONAL RELATIONSHIPS)	239
ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΕΝΤΟΛΕΑ- ΕΝΤΟΛΟΔΟΧΟΥ (PRINCIPAL- AGENT PROBLEM).....	253	ΠΡΟΤΑΣΗ (PROPOSAL)	265
ΠΡΟΒΟΛΗ ΙΣΧΥΟΣ (FORCE PROJECTION).....	134	ΠΡΟΤΑΣΗ ΥΠΟ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ (CONDITIONAL PROPOSITION).....	84
ΠΡΟΞΕΟΦΑΗΤΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ (FORFEITING)	135	ΠΡΟΤΕΡΙΑΙΟΤΗΤΕΣ (PRIORITIES)	259
ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ (PREPARATION)	246	ΠΡΟΤΥΠΟΙ ΟΡΟΙ (STANDARD TERMS)	305
ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ (ADVANCE).....	22	ΠΩΛΕΙΤΕ ΦΘΗΝΑ ΚΑΙ ΓΙΝΕΤΕ ΔΙΑΣΗΜΟΣ (SELL CHEAP, GET FAMOUS).....	296
ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ (PRE-EMPTIVE BID)	245	ΠΩΛΗΣΗ ΜΕ ΜΕΤΑΣΤΡΟΦΗ (SWITCH SELLING).....	312
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ (COMMISSION).....	75	ΠΩΛΗΣΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΟΥ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ (USED-CAR SALE).....	335
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ (MANAGEMENT FEES)	193	ΡΕΑΛΙΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ (REALISTIC OFFER).....	278
ΠΡΟΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗ (PROGRESS PAYMENT)	264	ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ (LIQUIDITY)	188
ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ (EXPECTATIONS)	125	ΡΗΤΡΑ ΤΗΣ ΣΩΣΙΒΙΑΣ ΛΕΜΒΟΥ (LIFEBOAT CLAUSE)	186
ΠΡΟΣΘΕΤΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ (COLLATERAL).....	71	ΡΟΚΑΝΙΣΜΑ (KRUNCH).....	178
ΠΡΟΣΘΗΚΕΣ (ADD-ON).....	21	ΡΩΣΙΚΟ ΜΕΤΩΠΟ (RUSSIAN FRONT)	290
ΠΡΟΣΦΟΡΑ (OFFER)	220	ΣΑΛΑΜΙ (SALAMI)	291
ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΔΙΧΩΣ ΟΡΟΥΣ (UNCONDITIONAL OFFER).....	335	ΣΗΜΑΔΙ (SIGNAL).....	299
ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΜΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΙΚΟ (QUESTION PROPOSAL).....	274	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ (ΘΥΣΙΑ) (MAJOR SACRIFICE GAMBIT).....	193
ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΑΡΑΚΩΛΥΣΗΣ (BLOCKING OFFER)	52	ΣΙΩΠΗ (SHUT UP).....	299
ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΥ ΟΙ ΑΛΛΟΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΡΝΗΘΟΥΝ			

ΣΙΩΠΗΛΗ	(COMPROMISE).....	79
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ(ΤΑΤ	ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ (INTERESTS)..	166
BARGAINING).....	314	
ΣΚΛΗΡΟΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΕΣ	ΣΥΜΦΙΛΙΩΣΗ	
(DIFFICULT	(CONCILIATION).....	83
NEGOTIATORS)	111	
ΣΚΛΗΡΟΣ	ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ	
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΗΣ/ΗΠΙΟΣ	(AGREEMENT)	26
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΗΣ(TOUGH	ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ	
GUY/NICE GUY).....	ΚΑΙ ΕΠΑΝΑΓΟΡΑΣ	
330	(SELL AND LEASE	
ΣΚΛΗΡΟΤΗΤΑ(TOUGHNESS).331	BACK)	295
ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΙΜΗ	ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΥ	
(FIXED PRICE)	(COMPROMISE	
133	AGREEMENT)	79
ΣΤΑΘΕΡΟ ΑΘΡΟΙΣΜΑ	ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ ΓΙΑ	
(CONSTANT SUM).....	ΑΠΡΟΒΛΕΠΤΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	
87	(CONTINGENCY	
ΣΤΟΧΟΙ (OBJECTIVE)	DEALS)	89
219	ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑ (EMOTION).....	121
ΣΤΟΧΟΣ(TARGET).....	316	
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ (STRATEGY)	ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ(ΕΜΠΟΡΙΟ)	
307	(TRADE).....	332
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ	ΣΥΝΑΣΠΙΣΜΟΣ	
(STRATEGIC	(COALITION)	69
INTERACTION).....	306	
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΑΥΞΗΣΗΣ	ΣΥΝΔΕΣΗ (LINKING).....	187
ΤΗΣ ΤΙΜΗΣ ΕΝΟΣ ΑΓΑΘΟΥ	ΣΥΝΕΤΑΙΡΟΣ (PARTNER).....	230
ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΣΤΙΓΜΗ	ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΔΙΑΒΟΛΟΥ	
(GAZUMP)	(DEVIL'S ADVOCATE)	111
142	ΣΥΝΘΗΚΟΛΟΓΗΣΗ	
ΣΤΡΕΣ (STRESS).....	(CAPITULATION).....	61
308		
ΣΥΓΚΛΟΝΙΣΤΙΚΗ ΕΙΣΟΔΟΣ	ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΕΛΠΙΔΑ	
(SHOCK OPENING).....	(LAST CLEAR CHANCE)	179
298	ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑ	
ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ (CONFLICT).....	(BID LAST).....	48
85	ΤΕΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ	
ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ	(FINAL OFFER)	131
ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ	ΤΕΛΜΑΤΩΜΕΝΗ ΟΦΕΙΛΗ	
(CONFLICT OF INTERESTS	(DEBT SWAMP)	107
AND RIGHTS)	85	
72	ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΦΑΣΕΙΣ	
ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ	(FOUR PHASES)	137
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ	ΤΕΧΝΑΣΜΑ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ	
(COLLECTIVE	(COMMITMENT PLOY).....	76
BARGAINING).....		
72		
ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕ ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΙΚΟΥΣ		
ΟΡΟΥΣ (RESTRICTIVE		
COVENANT).....		
283		
ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ		

ΤΕΧΝΑΣΜΑ ΤΗΣ ΕΛΑΧΙΣΤΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ (MINIMUM ORDER PLOY).....	200	QUILL).....	276
ΤΕΧΝΑΣΜΑ ΤΟΥ PERRY MASON (PERRY MASON PLOY).....	239	ΤΡΟΠΟΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ (BEHAVIORAL STYLES)	43
ΤΕΧΝΑΣΜΑ ΤΩΝ ΥΠΕΡΒΟΛΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ (OVER-AND-UNDER PLOY)	228	ΤΡΩΤΟΤΗΤΑ (VULNERABILITY)	339
ΤΕΧΝΑΣΜΑΤΑ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ (DELAYING PLOY)	109	ΤΣΙΜΠΟΛΟΓΗΜΑ (NIBBLE).....	211
ΤΕΧΝΑΣΜΑΤΑ ΧΕΙΡΑΓΩΓΗΣΗΣ (MANIPULATIVE PLOYS)	195	ΥΠΟΔΙΑΙΡΕΣΕΙΣ ΜΙΑΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ (HEADS OF AGREEMENT)	151
«ΤΙ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ;» («WHAT DO YOU KNOW?»).....	344	ΥΠΟΔΙΑΙΡΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΤΖΕΝΤΑΣ (HEADS OF AGENDA)	151
ΤΙ ΘΑ ΓΙΝΟΤΑΝ ΑΝ; (WHAT IF?).....	344	ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ (ASSUMPTIONS)	32
ΤΙΜΗ (PRICE).....	248	ΥΠΟΘΕΤΙΚΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ (ASSUMPTIVE CLOSE)	32
ΤΙΜΗ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ (RESISTANCE PRICE)	283	ΥΠΟΜΟΝΗ (PATIENCE)	233
ΤΙΜΗ ΕΝΑΝΤΙ ΚΟΣΤΟΥΣ (PRICE VERSUS COST).....	251	ΥΠΟΣΧΕΣΕΙΣ (PROMISE)	265
ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΕΝΑΝΤΙ ΠΙΘΑΝΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ (CONTINGENCY PRICING)	???	ΥΠΟΤΙΜΗΣΗ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΕΩΝ (DEVALUED CONCESSIONS)	110
ΤΙΠΟΤΑ ΔΕΝ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟ (NOTHING IS AGREED).....	217	ΥΠΟΧΩΡΗΣΗ (FALL-BACK)	131
ΤΟ ΔΙΑΗΜΜΑ ΤΟΥ ΦΥΛΑΚΙΣΜΕΝΟΥ (PRISONER'S DILEMMA).....	260	ΥΦΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ (CO-OPERATIVE STYLE)	92
ΤΡΑΠΕΖΑ (BANK).....	38	ΥΨΗΛΗ ΣΤΟΧΕΥΣΗ (AIM HIGH).....	27
ΤΡΑΠΕΖΙ (TABLE).....	314	ΦΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ (PHASES OF NEGOTIATION)	241
ΤΡΕΜΑΜΕΝΗ ΠΙΝΑ (QUIVERING		ΦΑΣΜΑ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ (BARGAINING CONTINUUM)	39
		ΦΗΜΗ (REPUTATION)	282
		ΦΙΛΙΑ (FRIENDSHIP)	139
		ΦΙΛΟΔΟΞΙΕΣ	

(ASPIRATIONS).....	31
ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ	
(HOSPITALITY).....	153
ΦΟΒΟΣ ΤΟΥ ΑΔΙΕΞΟΔΟΥ	
(FEAR OF DEADLOCK)	131
ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ(TAXATION).....	316
ΦΡΑΣΕΟΛΟΓΙΑ	
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΩΝ	
(NEGOTIATING	
LANGUAGE)	208
ΧΙΛΙΕΣ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ(THOUSAND	
EXCEPTIOS).....	323
ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΝΩ ΑΠΟ ΤΗΝ	
ΚΑΝΟΝΙΚΗ (PADDING).....	229
ΧΡΟΝΟΣ(TIME).....	327
ΧΩΡΙΣ ΠΩΛΗΣΗ ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ	
ΑΜΟΙΒΗ	
(NO SALE, NO FEE)	213
ΧΩΡΟΣ (VENUE)	337
ΨΕΥΔΕΙΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ	
(PHONEY DEADLINES)	243
ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΑΓΟΡΑΣΤΗ	
ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ	
(CAR-BUYING	
PSYCHOLOGY)	61
ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ	
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΩΝ	
(PSYCHOLOGY OF	
NEGOTIATION)	267
BOBBIN' AND WEAVIN'	54
BOULWARISM	55
FAIT ACCOMPLI	130
GUANXI	147
MOTHER HUBBARD	202
SKIMMING	302

Βασικές αρχές διαπραγμάτευσης

Το αλφαβητάρι του διαπραγματευτή

Σχεδόν κάθε τομέας των επιχειρήσεων - και της ζωής γενικότερα - προϋποθέτει την ύπαρξη δεξιοτήτων διαπραγμάτευσης, ανεξάρτητα από το εάν επιδιώκετε να κλείσετε μια συμφωνία, να οργανώσετε μια ομάδα για την εκτέλεση ενός έργου, να ζητήσετε αύξηση αποδοχών ή να εξοφλήσετε έναν λογαριασμό, ή απλώς να επιλύσετε καθημερινά προβλήματα, όπως το ποιος θα κάνει τα ψώνια για το σπίτι. Αυτός ο οδηγός που κρατάτε στα χέρια σας αναλύει τη θεωρία και την πρακτική των διαπραγματεύσεων και παρέχει πληθώρα διαφωτιστικών στοιχείων για τις δεξιότητες και την ψυχολογία των διαπραγματεύσεων που μπορούν να κάνουν τη διαφορά αναφορικά με το πόσο επιτυχημένοι μπορείτε να είστε.



ISBN 978-960-8386-75-4



9 789608 386754