

Rozwiązywanie konfliktów poprzez negocjacje.

Wprowadzenie

Rozdział 1.

Proces negocjacji

1.1 Definicja negocjacji

1.2 Elementy negocjacji i struktura procesu negocjacyjna

1.3 Strategie negocjacyjne

Rozdział 2.

Konflikt

2.1 Pojęcie konfliktu

2.2 Typy i etapy konfliktu

Rozdział 3.

Problem (praktyczny) – negocjowanie zmiany warunków spłaty kredytu

3.1 Diagnozowanie sytuacji konfliktowej

3.2 Zdefiniowanie kwestii negocjacyjnych

3.3 Przygotowanie argumentów i analiza drugiej strony

Podsumowanie

Bibliografia