

Содержание

<i>Урегулирование разногласий</i>	9
УОРРЕН Х. ШМИДТ, РОБЕРТ ТАННЕНБАУМ	
<i>Команда, которой не было</i>	31
СЮЗИ УЭТЛАУФЕР	
<i>Как положить конец войне группировок</i>	58
РОБЕРТ Р. БЛЕЙК И ДЖЕЙН С. МОУТОН	
<i>Переговоры с клиентом, которого нельзя потерять</i>	90
ТОМАС С. КАЙЗЕР	
<i>Как превратить искусство ведения переговоров в корпоративный потенциал</i>	106
ДЭННИ ЭРТЕЛ	
<i>Анатомия конфликта между клиентом и консультантом</i>	133
АЙДЕЛИН Ф. КЕСНЕР И САЛЛИ ФАУЛЕР	
<i>Пять способов не довести спор до суда</i>	164
ДЖОН Р. ЭЛЛИСОН	
<i>Альтернативное разрешение споров: почему в одних случаях оно результативно, а в других — нет?</i>	191
ТОДД Б. КАРВЕР И АЛЬБЕРТ А. ВОНДРА	
<i>Об авторах</i>	217
<i>Предметный указатель</i>	222

Искусство переговоров — один из ключевых аспектов конкурентоспособности компаний, которые сегодня стали частью сложной системы взаимоотношений с другими организациями. Переговоры также являются важнейшим инструментом урегулирования разногласий, причем не только между компаниями, но и внутри них — будь то конфликты между отдельными сотрудниками или целыми подразделениями. В данном сборнике даются практические рекомендации по совершенствованию навыков переговорной деятельности, описываются типичные конфликтные ситуации и предлагаются советы по их разрешению.

Книга будет интересна топ-менеджерам, специалистам по работе с персоналом, сотрудникам консалтинговых компаний, преподавателям и студентам.