

# ÍNDICE

<b>Capítulo 1.</b>	
<b>INTRODUCCIÓN A LA NEGOCIACIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1. Variables importantes en los procesos de negociación ....	22
<b>Capítulo 2.</b>	
<b>LAS RELACIONES HUMANAS Y LA NEGOCIACIÓN .....</b>	<b>25</b>
2.1. El conflicto como parte de las relaciones humanas .....	32
2.2. El poder en la negociación .....	39
2.2.1. La relación entre las partes .....	43
2.3. Tipos de negociación .....	43
2.4. Intereses y objetivos de la negociación .....	47
<b>Capítulo 3.</b>	
<b>LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN .....</b>	<b>51</b>
3.1. El lenguaje .....	56
3.2. El silencio .....	58
3.3. La comunicación no verbal .....	59
<b>Capítulo 4.</b>	
<b>LAS HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN .....</b>	<b>69</b>
4.1. La persuasión .....	72
4.2. La asertividad .....	77
4.3. La empatía .....	82

<b>Capítulo 7.</b>	
<b>FASES DE LA NEGOCIACIÓN .....</b>	<b>133</b>
7.1. La preparación .....	136
7.2. La presentación .....	144
7.2.1. La toma de contacto .....	145
7.2.2. La presentación de ofertas .....	147
7.3. Planteamiento y exposición .....	148
7.4. Las objeciones .....	150
7.5. El cierre .....	153
7.6. El compromiso .....	156
<b>Capítulo 8.</b>	
<b>ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN .....</b>	<b>159</b>
8.1. El pastel fijo y las estrategias distributivas o Integrativas .....	163
8.2. La norma de reciprocidad .....	166
8.3. Estrategia de penetración .....	168
8.4. Estrategia de negociar paquetes de ofertas .....	172
8.5. Clasificación de tácticas según William Ury .....	173
8.6. La ética y las estrategias de negociación .....	176
<b>Bibliografía .....</b>	<b>181</b>