

Inhoudsopgave studiemateriaal

Opleiding:	NEVI 1
Onderdeel:	Module K4, Onderhandelen
Versie:	6.2

Algemene inleiding
Inhoudsopgave
Index
Literatuur

- 1 Kenmerken van onderhandelingen**
- 2 Soorten onderhandelingen**
- 3 Kritische elementen**
 - 3.1 Macht
 - 3.2 Informatie
 - 3.3 Tijd
 - 3.4 Overige factoren
- 4 Zinnvolle communicatie en het bouwen aan vertrouwen**
 - 4.1 Communicatieplan
 - 4.2 Het bouwen aan vertrouwen
 - 4.3 Omgaan met een onbetrouwbare onderhandelingspartner
- 5 De voorbereiding van een onderhandeling**
 - 5.1 Stap 1: het verzamelen van relevante informatie
 - 5.2 Stap 2: het schatten van de eigen machtspositie
 - 5.3 Stap 3: het bepalen van de concrete onderhandelingsdoelen
 - 5.4 Stap 4: het kiezen van een onderhandelingsstijl
 - 5.5 Stap 5: het maken van een communicatieplan
 - 5.6 Stap 6: het plannen van de onderhandeling
- 6 Het verloop van een onderhandeling**
 - 6.1 De verkenningsfase
 - 6.2 De recesfase
 - 6.3 De bewegingsfase
 - 6.4 De transactiefase
 - 6.4.1 Afbreken van de onderhandeling?
 - 6.4.2 Hoe sluit u af?
 - 6.4.3 Impasses
 - 6.5 Evaluatie
- 7 Tactieken**
 - 7.1 Tactisch omgaan met informatie
 - 7.2 Tactisch omgaan met de factor tijd
 - 7.3 Tactisch omgaan met concessies
 - 7.4 Het tactisch onder druk zetten van de wederpartij
 - 7.5 Manipulaties

- 8** **Persoonlijke onderhandelingsstijlen**
- 8.1 Persoonlijke onderhandelingsstijlen
- 8.2 Uw gedragsstijl
- 8.3 De gedragsstijl van uw onderhandelingspartner vaststellen
- 8.4 Eigenschappen van een goede onderhandelaar

- 9** **Non-verbale signalen**
- 9.1 Gezicht en hoofd
- 9.2 Lichaam
- 9.3 Armen
- 9.4 Handen
- 9.5 Benen

- 10** **Speciale situaties**
- 10.1 Hoe onderhandelt u met lastige verkopers?
- 10.2 Wat te doen bij prijsverhogingen?
- 10.3 Eenmalige aankopen en het onderhandelen met monopolisten
- 10.4 Backdoor selling
- 10.5 Onderhandelen per telefoon of e-mail
- 10.6 Irrationeel gedrag en denkfouten

Evaluatie module K4, Onderhandelen