Costel Nistor

Comunicare în afaceri

Editura Fundației Universitare
"Dunărea de Jos" Galați

№ 18871

1,216

Costel NISTOR

C-240174N

COMUNICARE ÎN AFACERI

240174

UNIVERSITATEA
«DUNĂREA DE JOS» GALAȚI
BIBLIOTECA 1

EDITURA FUNDAȚIEI UNIVERSITARE
„DUNĂREA DE JOS" – GALAȚI, 2006

UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS" DIN GALAȚI
CENTRUL DE STUDII PENTRU ÎNVĂȚĂMÂNT DESCHIS LA DISTANȚĂ
FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE

Editura Fundației Universitare „Dunărea de Jos" din Galați
este acreditată de CNCSIS

©Editura Fundației Universitare
"Dunărea de Jos", Galați, 2006
www.editura.ugal.ro
editura@ugal.ro
ISBN (10) 973-627-290-7 ; ISBN (13) 978-973-627-290-5

CUPRINS

CAPITOLUL 1 – Teoria comunicării interumane
1.1.Istoria şi evoluţia studierii sistemului de comunicare 1
1.2. Definiţii ale comunicării 7
1.3. Particularităţile comunicării 9
1.4. Procesul de comunicare 10
1.5. Elementele procsului de comunicare 15
1.6. Tipologia comunicării 19

CAPITOLUL 2 – Comunicarea în afaceri
2.1. Comunicarea în afaceri – caracteristici generale 26
2.2. Trasăturile caracteristice ale comunicării în afaceri 27
2.2.1. Caracterul predominant pragmatic 27
2.2.2. Preocuparea pentru eficienţă 28
2.2.3. Adaptarea mesajului în funcţie de auditoriu 28
2.2.4. Crearea unei imagini favorabile 28
2.3. Succesul comunicării. Eficacitate şi eficienţă 28
2.4. Cercetări în domeniul comunicării organizaţionale 29
2.5. Canale de comunicare în organizaţie (reţele) 31
2.6. Canale interne de comunicare în organizaţie 33
2.7. Parteneri de comunicare externi organizaţiei 35
2.8. Rguli de bază ale comunicării în afaceri 36
2.9. Raportul dintre comunicarea internă şi cea externă 38
2.10 Dimensionarea necesităţilor de informare ale organizaţiei .. 38

CAPITOLUL 3 – Tehnica comunicării orale
3.1. Forme de comunicare orală 39
3.2. Stiluri de comunicare orală 40
3.3. Calităţile generale ale comunicării orale în afaceri 42
3.4. Calităţile particulare ale comunicării orale în afaceri 44
3.5. Tipuri de comunicare orală 44
3.6. Semnale non verbale în comunicarea orală 47
3.6. Reguli de conversaţie 47

CAPITOLUL 4 – Comunicarea scrisă în afaceri
4.1. Specificul scrierii de afaceri 52
4.2. Formele comunicării scrise în afaceri 53

CAPITOLUL 5 – Comunicarea non verbală

5.1. Limbajul corpului 59
5.1.1. Expresia feței 60
5.1.2. Mișcarea corpului 62
5.1.3. Forma și poziția corpului 66
5.1.4. Aspectul general 67
5.1.5. Comunicarea tactilă 68
5.2. Teritorii și zone de comunicare 68
5.3. Limbajul lucrurilor și al culorilor 70
5.4. Limbajul timpului 71
5.5. Limbajul paraverbal 72

CAPITOLUL 6 – Negocierea – formă de comunicare în afaceri

6.1. Conceptul de negociere 73
6.2. Principalele caracteristici ale negocierii 75
6.3. Funcțiile negocierii 76
6.4. Elementele fundamentale ale negocierii comerciale 77
6.5. Tipologia negocierior 81
6.6. Organizarea negocierilor 84
6.6.1. Etapele procesului de negociere 86
6.6.2. Formarea echipei de negociere 87
6.6.3. Mandatul echipei de negociere 90
6.6.4. Agenda negocierii (ordinea de zi) 91
6.6.5. Conceptul de „plajă de negociere" sau „zonă de acord posibil" (YAP) 91
6.7. Modalități și tehnici de argumentare 94
6.8. Tipuri de negociatori 98
6.9. Confruntarea personalităților în procesul de negociere. 102
6.9.1. Cooperarea 103
6.9.2. Ostilitatea 103
6.9.3. Dominația 104
6.9.4. Pasivitatea 104
6.9.5. Creativitatea 105
6.9.6. Raționalitatea 105
6.10. Natura atitudinilor interpersonale și ieșirea din situații conflictuale 106
6.10.1. Factori care determină natura atitudinilor interpersonale 106
6.10.2. Ieșirea din situații conflictuale 107

CAPITOLUL 7 - Strategii, tehnici şi tactici de negociere
7.1. Strategia de negociere 109
7.1.1. Etapele construirii strategiei 110
7.1.2. Reacţii spontane 111
7.1.2.1. Buldozerul 112
7.1.2.2. Papă – lapte 113
7.1.2.3. Evitantul 113
7.1.2.4. Delicatul 114
7.1.3. Deciziile strategice 114
7.1.4. Tipuri de strategii 116
7.2. Tehnici de negociere 118
7.2.1. Tehnici integrative (cooperative) 119
7.2.2. Tehnici distributive (manipulatoare) 121
7.3. Tactici de negociere -Tipologia tacticilor şi tehnicilor de negociere 128
7.3.1.1. Tactici ofensive 130
7.3.1.2. Tactici defensive 136

CAPITOLUL 8 - Comunicare şi negociere interculturală – Stiluri de negociere
8.1. Stilul european 141
8.2. Stilul american 143
8.3. Stilul asiatic 144
8.4. Stilul arab 145
8.5. Stilul african 145
8.6.Stilul Europei de Est şi Centrale 146

Bibliografie 147