

## CUPRINS

<i>Cuvânt-înainte</i> .....	7
<b>CAPITOLUL 1. CONCEPTUL DE NEGOCIERE A AFACERILOR ECONOMICE INTERNAȚIONALE</b> .....	9
1.1. Istoricul și evoluția apariției comunicării interumane .....	9
1.2. Definierea conceptului de negociere a afacerilor economice internaționale .....	16
1.3. Clasificarea negocierilor afacerilor economice internaționale .....	25
<b>CAPITOLUL 2. NEGOCOMUNICAȚIA</b> .....	28
2.1. Instrumentele negocomunicației .....	31
2.2. Comunicarea în timpul negocierilor .....	32
2.3. Programul de negocieri .....	33
2.4. Fixarea întâlnirilor .....	34
2.5. Telefonul .....	35
2.6. Cartea de vizită .....	35
2.7. Secretara, asistenta de manager .....	36
<b>CAPITOLUL 3. ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA NEGOCIERILOR</b> ..	37
3.1. Organizarea negocierilor .....	37
3.1.1. Pregătirea pentru tratative. Surse de informare .....	38
3.1.2. Întocmirea dosarelor de negociere .....	44
3.1.3. Cunoașterea clienților .....	46
3.1.4. Cunoașterea produsului .....	48
3.1.5. Logistica negocierilor (loc, moment, echipă) .....	49
3.2. Desfășurarea negocierii propriu-zise .....	57
3.2.1. Întâlnirea partenerilor .....	57
3.2.2. Etapele negocierii .....	61
3.2.3. Argumentarea .....	63
3.2.4. Combaterea obiecțiilor .....	72
<b>CAPITOLUL 4. STRATEGII, TACTICI ȘI TEHNICI DE NEGOCIERE</b> .....	81
4.1. Tipuri de strategii și tactici de negociere .....	81
4.2. Tehnici generale de negociere .....	93
4.3. Tehnici de negociere conflictuală .....	99

<b>CAPITOLUL 5. TIPOLOGIILE ȘI COMPORTAMENTUL NEGOCIATORILOR .....</b>	<b>104</b>
5.1. Chinestezia în negocieri .....	104
5.2. Comunicarea extraverbală în cadrul negocierilor.....	105
5.3. Tipuri de negociatori .....	109
5.3.1. Cumpărători dificili .....	111
5.4. Psihologia negociatorului .....	113
5.5. Stiluri de negociere .....	129
5.6. Comportamentul negociatorului în context multicultural .....	131
<b>CAPITOLUL 6. SISTEMUL DE RELAȚII ÎN ETAPA DERULĂRII UNEI OPERAȚIUNI DE EXPORT-IMPORT .....</b>	<b>141</b>
6.1. Evidențierea încheierii contractului de export-import .....	145
6.2. Derularea propriu-zisă a contractului de export-import .....	147
6.2.1. Livrarea mărfii la export .....	154
6.2.2. Decontarea externă (încasarea) exportului .....	170
6.2.3. Obligațiile cumpărătorului privind plata mărfurilor exportate .....	171
6.2.4. Mijloace de plată internațională .....	172
6.2.5. Modalități de plată (de decontare) internațională .....	172
6.3. Tabloul derulării unei operațiuni de export .....	189
<b>CAPITOLUL 7. SISTEMUL DE RELAȚII ÎN ETAPA POST-VÂNZARE .....</b>	<b>194</b>
7.1. Perioada de garanție, asistență tehnică, service, piese de schimb .....	194
7.2. Soluționarea reclamațiilor privind calitatea și cantitatea .....	195
7.3. Rambursarea scrisorilor de garanție bancară .....	195
7.4. Urmărirea recuperării contravalorii penalizărilor contractuale .....	195
7.5. Urmărirea rambursării creditului și a sumelor rezultate din revizuirile de preț .....	196
7.6. Soluționarea litigiilor .....	197
<b>CAPITOLUL 8. PRINCIPALELE DOCUMENTE COMERCIALE FOLOSITE ÎN DERULAREA UNEI OPERAȚIUNI DE EXPORT – DOSARUL COMERCIAL .....</b>	<b>200</b>
8.1. Documente pentru marfă .....	200
8.2. Documentele de transport și asigurare .....	203
8.3. Descriptorii documentelor comerciale utilizate în tranzacțiile de export-import recomandate de CEE/ONU .....	212
<b>CAPITOLUL 9. MANAGEMENTUL AFACERILOR ECONOMICE INTERNAȚIONALE ÎN ROMÂNIA, MEMBRĂ A UE .....</b>	<b>228</b>
9.1. Raportul macro-microeconomic în contextul integrării în structurile UE.....	235
9.2. Politica comercială comună a Uniunii Europene. Politica comercială a României după aderarea la UE.....	238
<i>Bibliografie</i> .....	253
<i>Anexe</i> .....	257