

**Tárgyalástechnika**  
**KM, nappali tagozat**  
**2009 ősz**

**Vizsgatételek**

1. Az üzleti tárgyalás fogalma, a tárgyalási helyzet jellemzői. A pozíció és az érdek fogalma. Hasonlítsa össze a pozícióvédő és az érdekfeltáró tárgyalások fontosabb jellemzőit!
2. Ismertesse a tárgyalási folyamat szakaszait!
3. Beszéljen részletesen a félkészülési és a megnyitási szakaszcól!
4. Magyarázza meg a TELA (tárgyalásos egyezség legjobb alternatívája) fogalmát és fejtse ki, miképpen befolyásolja a TELA a tárgyaló erőt!
5. Mi a szerepe a „semleges” témákról beszélgetésnek a tárgyalás elején? Mely témákat kell kerülni és mely témákról lehet beszélni a tárgyalás nyitó szakaszában? Ismertessen néhány kulturális különbséget ezzel kapcsolatban!
6. A kérdezés szerepe a tárgyalásban, a leggyakoribb kérdésfajták
7. A hallgatás (csend) alkalmazása a tárgyalásban, az aktív hallgatás jellemzői
8. Tárgyalás az áról, az áralku fontosabb szabályai
9. Tulajdonság-előny-haszon érvelés (TEH módszer).
10. Ismertesse a „korlátozott felhatalmazás” taktikát! Milyen előnyei vannak, hogyan védekezhet ellene?
11. Mit jelent a pszichológiai kontraszthatás és hogyan alkalmazzák a tárgyalás során? Ismertesse a „jó fiú, rossz fiú” taktikát!
12. A szünet szerepe a tárgyalás folyamatában. Megegyezést segítő viselkedésformák.
13. Versengő taktikák: hazugság, blöff, fenyegetés, ígéret, érzelmi nyomás
14. Mit jelent a „követelések kibővítése” taktika, hogyan védekezhet ellene? Milyen teendők vannak az utógondozás szakaszában?
15. A delegációs tárgyalások jellemzői
16. Ismertesse Mastenbroek tárgyalási dimenzióit!
17. Konfliktuskezelési módok

18. Kulturális különbségek: milyen hatással van a tárgyalásra a hatalmi távolság mértéke, az individualizmus foka, a kommunikáció kontextusa, a mono-, illetve polikronikusság?
19. Kulturális hatások az üzleti tárgyalásban: USA
20. Kulturális hatások az üzleti tárgyalásban: arab országok
21. Kulturális hatások az üzleti tárgyalásban: Japán
22. Kulturális hatások az üzleti tárgyalásban: Skandinávia és a mediterrán európai országok összehasonlítása
23. Egy szabadon választott európai ország kommunikációs és tárgyalási jellemzői.

Siska Tamás  
mestertanár

### **Ajánlott irodalom**

Hofmeister-Tóth Ágnes, Mitev Ariel Zoltán: Üzleti kommunikáció és tárgyalástechnika  
Akadémia Kiadó: 2007.

Roger Fisher, William Ury, Bruce Patton: A sikeres tárgyalás alapjai  
Bagolyvár Könyvkiadó, 1997.

Kulikné Láng Zsuzsa: A tárgyalás  
In: Gazdaságpszichológia (szerk.: Hunyady-Székely)  
Osiris Kiadó, 2003. 581-610. o.

Dawson, Roger: Nyerő tárgyalási taktikák  
Bagolyvár Könyvkiadó, 1999.

Hidasi Judit (szerk.): Kultúrák@kontextusok.kommunikáció  
Perfekt Kiadó, 2007.