

INHALT

Auf ein Wort 9

- 1. Wie Sie lernen, besser zu verhandeln 11**
 - Worum geht es beim Verhandeln grundsätzlich? 11
 - Das Harvard-Konzept 15
 - Wann sprechen wir von einer Verhandlung? 16
 - Wie kann man den Erfolg einer Verhandlung messen? 19
 - Die größten Fehler, die man beim Verhandeln begehen kann 22
 - Die drei Dimensionen des Verhandels 23
- 2. Gut gerüstet an den Start – die richtige Vorbereitung ist der halbe Erfolg 30**
 - Mangelnde Vorbereitung – die häufigsten Fehler 30
 - Wie Sie Ihre Macht realistisch einschätzen können 33
 - Planning Tool 1: Fragenkatalog zur guten Vorbereitung 36
 - Planning Tool 2: SMARTe Ziele 38
 - Planning Tool 3: BATNA – die beste realistische Alternative 40
 - Planning Tool 4: ZOPA – Zone der Übereinkunft 44
 - Planning Tool 5: Informationsmatrix 46
 - Planning Tool 6: Konzessionsmatrix 49
 - Planning Tool 7: Komplexe Verhandlungen planen 52
 - Planning Tool 8: *core concerns* – wie Sie sich emotional vorbereiten 55
- 3. Verhandeln als Prozess verstehen 66**
 - Die drei Ebenen des Verhandels 66
 - Der Verhandlungsprozess 67
 - Die Helikopter-Perspektive 74
- 4. Grundlagen der Verhandlungstaktik 79**
 - Gewusst wie – taktische Klassiker 79
 - Wie der Anfang, so das Ende – die Bedeutung des richtigen Starts 81
 - Wie Sie zum Ergebnis kommen – viele Wege führen zum Ziel 84

Wie Sie klar, eindeutig und präzise formulieren	88
Wie Sie gekonnt Einspruch erheben	89
Warum Sie Pausen machen sollen	89
Wie Sie professionell Konzessionen machen	91
Wie Sie den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss erkennen	93
Sonderfall: Koalitionen bilden	94
5. Psychologie der Beeinflussung	109
Die Zügel in der Hand behalten	109
Reziprozität – das Geheimnis von Geben und Nehmen	114
Commitment und Konsistenz – die Power der inneren Überzeugung	119
Soziale Bewährtheit – von Vormachern und Nachahmern	123
Sympathie – Gewinn durch innere und äußere Attraktivität	126
Autorität – vom Schein und Sein des Expertentums	133
Knappheit – Mangelware ist Qualitätsware	138
6. Kompetitives Verhandeln zum Durchsetzen der eigenen Ziele	146
Was ist kompetitives Verhandeln?	148
Zehn Regeln des kompetitiven Verhandeln	151
Die Komplexitätsmethode	156
Die Hartnäckigkeitsmethode	161
Die große Kiste der »Dirty Tricks«	165
7. Harvard-Konzept I – <i>Getting to Yes</i>	176
Kooperatives Verhandeln nach dem Harvard-Konzept	176
Prinzip 1 des Harvard-Konzeptes	182
Prinzip 2 des Harvard-Konzeptes	190
Prinzip 3 des Harvard-Konzeptes	196
Prinzip 4 des Harvard-Konzeptes	200
Prinzip 5 des Harvard-Konzeptes	207
8. Harvard-Konzept II – <i>Getting Past No</i>	214
Wie Sie einen Verhandlungsabbruch verhindern	214
Das Verhandlungsdilemma	218
<i>Tit for Tat</i>	224
Problem 1: Unsere eigenen Emotionen kochen hoch	225
Problem 2: Die Emotionen der Gegenseite kochen hoch	231
Problem 3: Die gegnerische Sturheit	233
Problem 4: Die Unzufriedenheit der Gegenseite mit möglichen Lösungen	237
Problem 5: Die Macht der Gegenseite zu blockieren	240

9. Leiten und Steuern – Aufgaben des Verhandlungsleiters	246
Gut gerüstet an den Start – wie Sie sich als Verhandlungsleiter vorbereiten	247
Aufgaben bei Verhandlungsbeginn	254
Wie Sie den Verhandlungsprozess steuern	256
Holen Sie alle ins Boot – wie Sie Arbeitstechniken professionell nutzen	258
Alle Klippen umschiffen – wie Sie mit Störungen umgehen	262
Sicher in den Hafen einlaufen – wie Sie eine Verhandlung professionell beenden	264
Tipps für Verhandlungen am Telefon	266
10. Rollen im eigenen Verhandlungsteam	274
Alleine oder im Team verhandeln	277
Die vier Hauptaufgaben	279
Die wichtigsten Rollen	281
Unter Dach und Fach bringen – Protokollführung	286
11. Die Macht der Sprache	290
<i>Positive phrasing</i> – die Macht der Sprache nutzen	290
Die acht Regeln für geschickte Argumentation	290
Der Aufbau einer Argumentation	298
Wer fragt, der führt – Fragetechniken in Verhandlungen professionell nutzen	303
Schlagfertigkeit in Verhandlungen	306
Friedens- und Kampfdialektik	313
12. Körpersprache und Intuition	326
<i>Natural tools</i> : Mimik, Gestik, Haltung	326
Vom Scheitel bis zur Sohle – die zehn wichtigsten Vokabeln der Körpersprache	330
Der Ton macht die Musik – so setzen Sie Ihre Stimme richtig ein	343
Wie der Bauch dem Kopf beim Verhandeln hilft – Intuition beim Verhandeln	347
Drei klassische Verhandlungsszenarien	353
Die wichtigsten Worksheets	359
Literatur	381
Stichwortregister	383
Über die Autorin	386
Bildnachweise	388