

Inhaltsverzeichnis

Einführung

1. Was ist „Verhandeln“ und wo wird verhandelt?	2
2. Die Psychologie des Verhandeln	5
3. Die Psychologie der Verhandeln	6

Die sieben strategischen Ebenen

1. Persönlichkeit

1.1 Eigene Verhandlungsstrategien erkennen	11
1.2 Wie werden Sie gesehen?	14
1.3 Selbstsicherheit, emotionale Unabhängigkeit	16
1.4 Überzeugungen, Vorurteile, selbsterfüllende Prophezeiungen	18
1.5 Bereitschaft zur Beeinflussung anderer	20
1.6 Glaubwürdigkeit und Kompetenz	21

2. Verhandlungsziele

2.1 Zieldefinition	24
2.2 Warum genau dieses Ziel?	25
2.3 Gemeinsame Ziele	26
2.4 Kompromißdefinition	28
2.5 Verhältnismäßigkeit	29
2.6 Maximale Erreichbarkeit	30
2.7 Was ist, wenn das Ziel nicht erreicht wird?	31
2.8 Mißerfolg = Erfolg?	32
2.9 Rückbesinnung auf eigentliche Ziele	34

3. Vorbereitung

3.1 Der Verhandlungspartner	36
3.2 Dringlichkeit der Interessen	38
3.3 Alternativen	39
3.4 Welche Vereinbarungen bestehen?	39
3.5 Vorleistungen	40
3.6 Spielregeln	40
3.7 Fakten- und Informationssammlung	41
3.8 Des Teufels Advokat	42

3.9	Entscheidungskompetenz	43
3.1.1	Autosuggestion der Verhandlung und Zielerreichung	44
3.1.2	Rahmenbedingungen	44
4.	Bedürfnisse und Interessen	
4.1	Der Schlüssel	47
4.2	Motive, Bedürfnisse, Interessen, Ängste, Befürchtungen	51
4.3	Gemeinsamkeiten	54
4.4	Sensible Bedürfnisse in Verhandlungssituationen ...	55
4.5	Handlungs- und Entscheidungsstrategien	65
5.	Beziehungsgestaltung	
5.1	Beziehungsaufbau und Erhalt	71
5.2	Kommunikationsebenen	78
5.3	Sympathie	80
5.4	Kongruenz und Authentizität	82
5.5	Konflikte	83
5.6	Was ärgert Sie am anderen?	85
5.7	Beziehunggefährdende Faktoren	86
5.8	Aktives Zuhören	92
6.	Probleme	
6.1	Fehlende Verhandlungsbereitschaft	100
6.2	Einwände/Vorwände	115
6.3	Blockaden	120
6.4	Provokation, Angriff	124
6.5	Druck	125
6.6	Unsachlichkeit	128
6.7	Herablassendes, arrogantes Verhalten	129
6.8	Unterbrechungen	131
6.9	Nebenkriegsschauplätze	132
6.9.1	Entrüstung	134
6.9.2	Der Partner sagt die Unwahrheit	136
6.9.3	Vorwürfe	138
6.9.4	Drohung	138
6.9.5	Der Partner will sich nicht festlegen	139
6.9.6	Verärgerte, gereizte Partner	141
6.9.7	Wille zur Einigung	142

7. Strategien

7.1 Flexibilität	145
7.2 Partnerschaftliches Verhandlungsverhalten	148
7.3 Das Argument	149
7.4 Polarisierung	153
7.5 Nebensache	154
7.6 Neutraler Dritter	156
7.7 Mitgefühl	157
7.8 Emotionalität	158
7.9 Begeisterung	160
7.9.1 Alternativen	160
7.9.2 Aufwand- und Nutzenrechnung	164
7.9.3 Gegenleistungen	164
7.9.4 Der Verhandlungsort	166
7.9.5 Befinden des Verhandlungspartners	168
7.9.6 Beharrlichkeit	173
7.9.7 Schweigen	176
7.9.8 Konsequenzen	178
7.9.9 Positive Konsequenzen und Folgen	182
7.9.10 Zugeständnisse und taktische Niederlagen ..	183
7.9.11 Überraschung	185
7.9.12 Einschüchterung	185
7.9.13 Attribute unterstellen	187
7.9.14 Das „Nein“	189
7.9.15 Grenzen aufzeigen	193
7.9.16 Verhandeln mit mehreren Partnern	194
7.9.17 Strategien des Verhandlungspartners	195
7.9.18 Eigene Ablehnung	197
7.9.19 Nachteile abwenden	198
7.9.20 Weniger ist nicht immer mehr	200
7.9.21 Verhandeln am Telefon	201
7.9.22 Suggestion	202
7.9.23 Fragetechnik	209
7.9.24 Macht	213
7.9.25 Der Sieg des anderen	218

Nachwort	221
Literaturhinweise	223
Stichwortverzeichnis	225