

Inhalt

6 Vorwort

7 Warum verhandeln?

8 Unterschiedliche Interessen vereinbaren

14 Streit führt selten zum Ziel

17 Die Zwei-Gewinner-Lösung

21 Die Verhandlung optimal vorbereiten

22 Ohne Ziel geht nichts

35 Wo steht der andere?

42 Wissen, um was es geht

48 Den optimalen Rahmen wählen

59 So laden Sie richtig ein

64 Wie Sie Verhandlungsstress abbauen

Effektiv und effizient verhandeln	69
Wie Sie beginnen	70
Kommunikation ist alles!	76
Auch Zuhören will gelernt sein	85
Ziele statt Positionen	92
Dem Partner helfen, sich selbst zu überzeugen	94
Zum guten Ende kommen	97
Eine besondere Situation: Verhandeln am Telefon	104

Was tun, wenn es schwierig wird?	109
Den Partner aus der Reserve locken	110
Einwände in Ziele verwandeln	111
Wenn der Partner unfair wird	119

Literatur	126
------------------	------------