

Inhalt

6
7
8
14
17

- Vorwort**
- Warum verhandeln?**
 - Unterschiedliche Interessen vereinbaren
 - Streit führt selten zum Ziel
 - Die Zwei-Gewinner-Lösung

21
22
35
42
48
59
64

- Die Verhandlung optimal vorbereiten**
 - Ohne Ziel geht nichts
 - Wo steht der andere?
 - Wissen, um was es geht
 - Den optimalen Rahmen wählen
 - So laden Sie richtig ein
 - 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