

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
Verhandeln ist Gefühlssache	11
Begriffsbestimmung	13
Übersicht	15
Teil I Die Theorie: zum wissenschaftlichen Hintergrund des Verhandelns	
1. Die Entstehung der Verhandlungskunst	23
Psychologie der Emotionen	26
Emotionen und Bewusstsein	27
Emotion und Gefühl	28
Primäre Emotionen	29
Emotionen beeinflussen	31
Emotionen am Verhandlungstisch	32
Emotionsmanagement	34
Wut und Ärger	36
Deeskalation	39
Emotionale Manipulation	42
2. Das streitende Gehirn	45
Herdentiere	45
Default Mode Network	46
Freund oder Feind?	46
Selbstkontrolle	47
Aggressionen	49
Empathie	49
Rumpelstilzchen	51
Choleriker	55
3. Ethisch verhandeln	57
Prinzipien des Weltethos	57
Eine Anleitung zu ethischem Verhandeln	59
Möglichkeiten, um Ethik in Verhandlungen zu schulen	61
4. Verhandlungskommunikation	63
Sender und Empfänger	64
Informationstheorie	64
Empfänger entscheiden	65
Feedback	66

5. Metakommunikation	69
Ballonperspektive	69
Professionelle Gesprächsführung	69
6. Verhandlungsrhetorik	73
Suchen und Finden	73
Rhetorik	74
Vom Monolog zum Dialog	75
Rhetorische Wirk- und Stilmittel	77
7. Dialektik - Streiten in Verhandlungen	81
Kurze Geschichte der Dialektik	81
Dialektik in Verhandlungen	82
Dialektische Methodik	82
8. Argumentationsketten	87
Was ist ein Argument?	87
Lineare Argumentation	88
Dialektische Argumentation	89
Verpackung von Argumenten	90
9. Verhandlungskunst	93
10. Verhandlungstalent	95
Mindsight oder Theory of Mind	95
Tiere verhandeln nicht	96
11. Verhandeln Frauen anders als Männer?	99
12. Die vier Phasen des Verhandlungstrainings	101
Einstieg ins Training	101
Storytelling	102
Verhandlungstraining	104

Teil II Die Praxis: Strategien, Taktiken und Methoden für Ihre Verhandlungen

Richtig und falsch	108
Verhandeln macht Angst	108
Taktik	110
13. Das Harvard-Konzept	113
Vorteile des Harvard-Konzepts	114
Beziehungsaufbau	115
Kreativität	115
Umfassendes Verhandlungsergebnis	115
Nachteile des Harvard-Konzepts	116

14. Intuition am Verhandlungstisch	119
15. Ein Phasenmodell des Verhandelns – Einführung	121
16. Phase 1: Vorbereitung und Planung	125
Verhandlungsbereitschaft	132
Verhandeln als Ritual	134
Strategisch verhandeln	139
Strategiegeleitete Argumentationsketten	142
17. Phase 2: Begrüßung und Eröffnungsphase	147
Körpersprache	150
Das Verhandlungsmodell von Willem Mastenbroek	153
18. Phase 3: Die Analyse- und Explorationsphase	157
Aktives Zuhören	164
19. Phase 4: Die Argumentation	167
Die Pro-und-Contra-Methode	171
Argumentationstypen	172
Preisverhandlungen	182
20. Phase 5: Abschluss und Vereinbarung	195
21. Phase 6: Abschied	203
22. Jetzt wird es konkret - Tipps und Tricks aus der Verhandlungspraxis	207
23. Verhandeln mit Maschinen	261
Der Autor	267
Literaturverzeichnis	269
Stichwortverzeichnis	273