

Vorwort 008

Einführung 010

Kapitel 01 Vorüberlegungen

Worum es beim Verkaufen geht **012**

Warum Verhandeln so wichtig ist **015**

Warum Kunden heutzutage bessere Verhandler sind **016**

Warum sich Ihr Einsatz lohnt **016**

Geben Sie dem Kunden das Gefühl,

gewonnen zu haben **018**

Kapitel 02 Bedeutende Faktoren für die Verhandlung

Was Ihren Einfluss bestimmt **020**

Wissen ist Macht **028**

Der Faktor Zeit **032**

Was einen erfolgreichen Verhandler auszeichnet **036**

Was für Ihren Kunden wirklich wichtig ist **052**

Kapitel 03 Strategien für erfolgreiches Verhandeln

Verlangen Sie mehr, als Sie erwarten **058**

Schaffen Sie Alternativen **062**

Grenzen Sie Ihr Ziel ein **063**

Sagen Sie niemals »ja« zum ersten

Vorschlag des Kunden **065**

Erschrecken Sie beim ersten Vorschlag des Kunden **067**

Vermeiden Sie unnötige Konfrontation **069**

Fordern Sie Ihr Gegenüber auf, Ihnen mehr zu bieten **071**

Nutzen Sie die Macht des Schweigens **072**

Bieten Sie niemals von sich aus an,

sich in der Mitte zu treffen **074**

Seien Sie sich bewusst, dass der Wert einer Dienstleistung
sinkt, sobald sie erbracht ist **076**

Fordern Sie bei Zugeständnissen immer
eine Gegenleistung **078**

Machen Sie nicht das Problem Ihres Kunden
zu Ihrem **080**

Nutzen Sie Kundeneinwände für sich **082**

Berufen Sie sich auf eine »höhere Instanz« **085**

Strategie: Die Taktik »Guter Junge / böser Junge« **089**

Das Prinzip des »Nagens« **091**

Machen Sie Zugeständnisse in der
richtigen Art und Weise **095**

Kommen Sie über den toten Punkt hinweg **097**

Machen Sie ein kleines Zugeständnis
im letzten Moment **102**

Wege zum Abschluss **104**

Gratulieren Sie dem Kunden **110**

Kapitel 04 Das Prinzip der Win-Win-Verhandlungen

Verlangen Sie mehr, als Sie erwarten **112**

Wichtige Empfehlungen für Win-Win-Verhandlungen **113**

Schlussgedanken **116**

Literatur- und Quellenhinweis 118

Dank 121

Stichwortverzeichnis 122