

Inhalt

Vorwort	6
Die 6 Elemente erfolgreicher Verhandlungen	8
1. Vorbereitung	11
Strategische Vorbereitung	12
Das MAMA-Prinzip	15
Taktische Vorbereitung	18
Die Angebot-Plus-Technik	21
2. Überzeugend argumentieren	25
Überzeugung ist ein Gefühl	26
Überzeugen mit Nutzenbrücken	27
Nicht über Positionen, sondern über Interessen verhandeln	31
Strukturiert argumentieren	33
Überzeugen durch Fragen	36
3. Mit Gegenargumenten umgehen	39
Auf Gegenargumente vorbereiten	40
Einwände vs. Vorwände	43
Taktiken der Gegenargumentation	45
Gegenargumentation durch Fragen	47
Das PUF-Konzept	50

4. Gespräche steuern	53
Festgefahrenе Verhandlungen in Gang bringen	54
Gespräche konstruktiv ausrichten	56
Emotionen managen	58
Verhandlungsphasen	61
Rescue-Fragen	64
5. Taktik einsetzen	67
Druck-Taktiken	68
Kontext-Taktiken	71
6. Lösungen finden	77
Ziele durchsetzen – Ausgleich herstellen	78
Harvard-Konzept	79
Nein sagen	87
Fast Reader	89
Weiterführende Literatur	94
Der Autor	95
Register	96