

Inhalt

- 4 Vorwort**
- 7 „Antriebsrollen“ oder was Verhandlungen voranbringt**
- 13 Die zwei Ebenen des Verhandelns:
Warum der Mensch wichtiger ist als die Sache**
- 19 Der Leitfaden für Ihren Verhandlungserfolg**
- 20 Wie Sie Ihre Verhandlungen optimal vorbereiten**
- 38 Verhandeln ist wie Stufen steigen:
Die 7 Stufen des Verhandlungsgesprächs**
- 82 Wie Sie in Zukunft erfolgreich bleiben:
der Ergebnisscheck**

**85 Wichtige Gesprächswerkzeuge
für Ihre Verhandlungen**

86 Über verbale und nonverbale
Kommunikation

94 Fragen, Fragen, Fragen

99 Hören Sie Aktiv zu!

107 Wenn es schwierig wird ...

108 Respektieren Sie den Menschen

109 Respektieren Sie die Position des
anderen

110 Respektieren Sie die eigenen und
die Emotionen des Anderen

112 Strahlen Sie Sicherheit und Zuver-
sicht aus

**115 Die Psychologie des
Überzeugens**

116 Die 6 wirksamsten Prinzipien der
Überzeugung

123 Service

124 Wichtige Adressen

125 Sachregister