

Inhalt

Teil 1: Praxiswissen Verhandeln

Warum verhandeln?	7
Unterschiedliche Interessen vereinbaren	8
Streit führt selten zum Ziel	14
Die Zwei-Gewinner-Lösung	17
 Die Verhandlung optimal vorbereiten	 21
Ohne Ziel geht nichts	22
Wo steht der andere?	35
Wissen, worum es geht	42
Den optimalen Rahmen wählen	48
So laden Sie richtig ein	57
Wie Sie Verhandlungsstress abbauen	62

Effektiv und effizient verhandeln	67
Wie Sie beginnen	68
Kommunikation ist alles!	74
Auch Zuhören will gelernt sein	83
Ziele statt Positionen	90
Dem Partner helfen, sich selbst zu überzeugen	92
Zum guten Ende kommen	95
Eine besondere Situation: Verhandeln am Telefon	102
 Was tun, wenn es schwierig wird?	 107
Den Partner aus der Reserve locken	108
Einwände in Ziele verwandeln	109
Wenn der Partner unfair wird	117
 Literaturverzeichnis	 124

Teil 2: Training Verhandeln

Bereiten Sie Ihre Verhandlungen vor	127
Weichen stellen für gute Gespräche	129
Definieren Sie Ihre Ziele	133
Einstellen auf den Gesprächspartner	137
 Geschickt in die Verhandlung einsteigen	 141
Mit Körpersprache und Stimme richtig umgehen	142
Aktiv zuhören	151
Gute Gespräche aufbauen	155
 Den Bedarf analysieren	 163
Mit Fragen führen	165
Motive als Handlungsvoraussetzungen erkennen	173
Vom Bedarf zum Angebot	179

Angebot und Einwandbehandlung	181
Taktiken und Strategien in Verhandlungen	183
Rhetorik für Ihr Angebot	189
Mit dem Nutzen argumentieren	199
Einwände wirkungsvoll entkräften	207
Der Umgang mit unfairen Verhandlungspartnern	217
 Verhandlungen abschließen und nachbereiten	 221
Keine Angst vor dem Abschluss.	223
Techniken, die sicher zur Unterschrift führen	225
Abschluss signale erkennen	235
Nach dem Abschluss ist vor dem Abschluss	239
 Stichwortverzeichnis	 247