

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
1.1	Der Autokauf	1
1.2	Die Situation nach Vertragsabschluss	4
1.3	Claim Management	6
1.4	Erfolgreiche Claim Projekte	7
1.5	Ursachen und Folgen von Claims	10
1.6	Inscope/Outscope	11
2	Verhandeln in drei Akten	13
2.1	Vorbereitung	14
2.2	Die 3 Akte	19
2.3	Der 1. Akt: Begrüßung	20
2.3.1	Für eine gute Atmosphäre sorgen	22
2.3.2	Dafür sorgen, dass die andere Seite einen mag	23
2.3.3	Verständnis schaffen	24
2.3.4	Welche Lösungen passen zu Ihnen?	25
2.3.5	Eine Erfolgreiche Verhandlungsbeziehung schaffen	27

2.4	Der 2. Akt: Der Kampf	29
2.5	Der 3. Akt: Der wahre Verhandlungsführer	31
3	Strategie/Taktik/Professionelles Handeln	37
3.1	Strategie	38
3.2	Taktik	42
3.2.1	Die Schockeröffnung	44
3.2.2	Die „Essig und Honig“ Taktik	45
3.2.3	„Die folgenden Punkte werden nicht verhandelt“ Taktik	45
3.2.4	“Take it or leave it” Taktik	46
3.2.5	„Ich muss das noch mit meinem Chef klären“ Taktik	46
3.2.6	Sprach-Taktik	46
3.2.7	Das „einmal in Ihrem Leben“ Angebot	47
3.2.8	Im Osten Lärm machen und im Westen zuschlagen (Sun Su)	47
3.2.9	Nichts sagen (Stille) und warten, bis die andere Seite ihr erstes Angebot macht	48
3.2.10	Guter Bulle/Böser Bulle	49
3.2.11	Nerven durch „Themen immer wiederholen“	49
3.2.12	Im letzten Augenblick noch Nachforderungen stellen	50
3.2.13	Appeasement Taktik – Gebt ihm doch was er will, dann ist er endlich ruhig	51
3.2.14	Die „Salami“ Taktik	52
3.2.15	Wenn der Feind mächtiger ist	52
3.3	Professionell handeln	53
3.3.1	Bedeutung von Entschuldigungen	56
3.3.2	Die Bedeutung des Wortes „NEIN“	56
3.3.3	Die Bedeutung des Wortes „Aber“	57
3.3.4	Zusammenfassen der Meinung des anderen	57

3.3.5	Änderungen (Mark up's) in Vertragsentwürfen	58
3.3.6	Vormeeting als professionelle Vorbereitung	60
3.3.7	Wie bringe ich meine Argumente am besten ein?	63
3.3.8	Schnell und effektiv	65
3.3.9	Bedeutung von Flexibilität	65
3.3.10	Haltung im Angesicht der Gefahr	66
3.3.11	Rückzug/BATNA	68
3.3.12	Wie gehe ich mit ungerechten Vorwürfen um?	69
3.4	Wie gehe ich mit Fragen um, die ich nicht beantworten will?	71
3.5	Die Bedeutung von Form	71
3.5.1	Schlauer sein	73
3.6	Professioneller werden	74
4	Körpersprache	77
5	Preisverhandlungen	83
5.1	Die Ausgangssituation	83
5.2	Verhandlungsziel	85
5.3	Verhandlung	88
6	Rechtliche Grundlagen	93
6.1	Verträge	93
6.1.1	Der Kaufvertrag	94
6.1.2	Der Werkvertrag	95
6.1.3	Der Dienstvertrag	95
6.2	Abnahme	98
6.2.1	Die Abnahme beim Werkvertrag	98
6.2.2	Die Ablieferung (Abnahme) beim Kaufvertrag	102
6.3	Kaufvertrag oder Werkvertrag? Der Werklieferungsvertrag	103

6.4	Rücktritt vom Vertrag	104
6.5	Kündigung	106
6.6	Vertragliche Auslegung	107
6.7	Konkrete Beispiele	108
6.7.1	Mittlere Art und Güte	108
6.7.2	Gattungsschuld	108
6.7.3	Mängelbegriffe als Basis	109
6.7.4	Treu und Glauben	112
6.7.5	Ungeschriebene Nebenpflichten	113
6.8	Die Auslegung im engeren Sinne	114
6.9	Auslegungsmethoden	115
6.9.1	Sprachlich-grammatikalisch	115
6.9.2	Systematische Auslegung	116
6.9.3	Teleologische Reduktion	117
6.9.4	Rückschlüsse und historische Auslegung	117
6.10	Mitwirkungspflichten	118
6.11	Haftung	120
6.11.1	Verschuldensarten	121
6.11.2	Vorsatz	121
6.11.3	Fahrlässigkeit	122
6.11.4	Beschaffenheitsgarantien	124
6.11.5	Schadenskategorien	125
6.11.6	Personenschäden	126
6.11.7	Sachschäden	127
6.11.8	Vermögensschäden	128
6.11.9	Unmittelbare/Mittelbare Schäden (Folgeschäden)	129
6.11.10	Höhere Gewalt	132
6.11.11	Entgangener Gewinn	133
6.11.12	Sachmängelhaftung	133
6.11.13	Haftungsbegrenzung	134
6.11.14	In Individualverträgen	134
6.11.15	Haftungsbegrenzung bei Formularverträgen	137

6.11.16	Verletzung von Schutzrechten Dritter	142
6.11.17	Beschaffenheitsgarantien	143
6.12	Verzug	147
6.13	Geschäftsführung ohne Auftrag (GOA)	149
6.14	Störung der Geschäftsgrundlage	150
6.15	Form	154
6.16	Grundsätzliche Hinweise zur Vertragsgestaltung	156
6.17	Organisation Claim Management	157
6.18	Vergleich	159
6.19	Organisation von Projekten und Prozess der Eskalation	161
7	Bedeutung von Standards	163
7.1	Service Level Agreement	163
7.2	ITIL	164
7.3	DIN Normen	166
8	Workshops	167
8.1	Brille	168
8.1.1	Verhandlungspartner 1 – Kunde A	168
8.1.2	Verhandlungspartner 2 – Filialleiter B	168
8.1.3	Mögliche Lösung	169
8.2	Zeitarbeitsfirma	170
8.2.1	Verhandlungspartner 1 – Personalleasinggesellschaft T	172
8.2.2	Verhandlungspartner 2 – Anwaltskanzlei F	172
8.2.3	Mögliche Lösung	172
8.3	Outsourcing	174
8.3.1	Verhandlungspartner 1 – Bank D	175
8.3.2	Verhandlungspartner 2 – IT-Dienstleister S	175
8.3.3	Mögliche Lösung	175

8.4	Irina Scherben	176
8.4.1	Verhandlungspartner 1 – Vertreter Hans-Meier-Theater	177
8.4.2	Verhandlungspartner 2 – Agent Frau Scherben	178
8.4.3	Mögliche Lösung	178
8.5	Fazit	180
9	Schlussworte	181
Anmerkungen		183