

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1 Auf was Sie in Verhandlungen achten sollten	13
1.1 Hören Sie auf zu feilschen, verhandeln Sie endlich!	13
1.1.1 Der distributive Verhandlungsstil	19
1.1.2 Der integrative Verhandlungsstil	24
1.1.3 Die wesentlichen Prinzipien des »Harvard-Konzepts«	26
1.2 Sabotieren Sie sich nicht selbst	30
1.3 Achten Sie auf Entscheidungskompetenz	33
1.4 Setzen Sie »Soft Power«- statt »Hard Power«-Methoden ein	36
2 Professionelle Vorbereitung von Verhandlungen	43
2.1 12-Punkte-Plan zur professionellen Vorbereitung	43
2.2 Beurteilung der Machtverhältnisse	44
2.3 Festlegung und Evaluierung der gegenseitigen Ziele	50
2.4 Wahl des geeigneten Verhandlungsstils	57
2.5 Analyse der Interessen des Lieferanten	63
2.6 Aufbau der Verhandlungsstrategie	66
2.7 Einstellung auf den Gesprächspartner	72
2.7.1 Umgang mit extrovertierten, emotionalen Personen	73
2.7.2 Umgang mit introvertierten, sachorientierten Personen	84
2.8 Erforderliche Zahlen, Daten und Fakten	85
2.9 Aufbau überzeugender Argumente	89
2.10 Entwicklung der Gesprächsstrategie	97
2.11 Vorbereitung auf Einwände der Gegenseite	102
2.12 Wahl einer überzeugenden Rollenverteilung	108
2.13 Organisatorische Aspekte	112
3 Erfolgsfaktoren für die Verhandlungsführung	117
3.1 Strukturieren Sie die Verhandlung	117
3.2 Bauen Sie eine positive Beziehung auf	123
3.3 Achten Sie auf Körpersprache	127
3.4 Überzeugen Sie durch Ihre Kommunikation	133
3.5 Hören Sie aktiv zu	137
3.6 Stellen Sie viele Fragen	141
3.7 Behandeln Sie alle Einwände	146

3.8	Lösen Sie Konflikte	151
3.8.1	Ursachen für Konflikte in Verhandlungen	152
3.8.2	Lösung von Sachkonflikten	155
3.8.3	Lösung von Beziehungskonflikten	157
3.8.4	Lösung von inneren Konflikten und Wertkonflikten	159
3.9	Führen Sie das Gespräch	161
3.10	Meistern Sie souverän Grenzsituationen	163
3.11	Berücksichtigen Sie interkulturelle Aspekte	167
3.12	Machen Sie keine dummen Fehler	174
4	Preiserhöhungen erfolgreich abwehren	179
4.1	Alle Jahre wieder: Preiserhöhungen von Lieferanten	179
4.2	Typische Gründe für Preiserhöhungen	183
4.3	Wie Preiserhöhungsschreiben entstehen	186
4.4	Preiserhöhungsschreiben analysieren	188
4.5	Auf Preiserhöhungsschreiben geschickt reagieren	192
4.6	Die optimale Gesprächsstrategie festlegen	194
4.7	Der 10-Stufenplan zur Abwehr von Preiserhöhungen	198
4.7.1	Phase 1: Die geforderte Preiserhöhung validieren	199
4.7.2	Phase 2: Kostensenkungsworkshop	210
4.8	Sonderaspekte: Preiserhöhungen Dienstleister	212
4.8.1	Überprüfung des Unternehmergevinns	215
4.8.2	Weitere Kostensenkungspotenziale ermitteln und umsetzen	218
4.9	Tricks von Lieferanten bei Preiserhöhungen	223
5	Verhandlungsstrategien mit Monopolisten	229
5.1	Leidet Ihr Unternehmen auch am »Stockholm-Syndrom«?	229
5.2	Typische Fehler im Umgang mit Monopolisten	233
5.2.1	Der Glaube, ein Lieferantenwechsel sei nicht möglich	233
5.2.2	Barrieren für einen Lieferantenwechsel werden überschätzt	234
5.2.3	Einwände der Fachbereiche werden nicht behandelt	237
5.2.4	Behandlung des Monopolisten als Erfüllungsgehilfen	239
5.2.5	Konfrontatives Feilschen statt partnerschaftliche Gespräche	240
5.2.6	Ignoranz der wahren Interessen des Monopolisten	241
5.3	Verhandlungsstrategien mit Monopolisten	245
5.3.1	Das »Eisberg-Prinzip« mit Gewinnteilung	246
5.3.2	Sicherheitsnetz entfernen	248
5.3.3	Die schnelle Nachverhandlung	250
5.3.4	»Abstrafung« durch Volumenreduzierung	253
5.3.5	Mehr Gesamtgewinn durch mehr Volumen	254
5.3.6	Den Monopolisten mit seinem Jahresabschluss schlagen	257
5.3.7	Wenn nichts mehr geht: Eskalationsstrategien	267

6	Ratschläge für schlechte Verhandler	273
7	Anhang	277
7.1	Über den Autor	277
7.2	Kontakt mit dem Autor Weitere Informationen	278