

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 Unternehmergewinns	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