

**Vorwort 008**

**Einführung 010**

**Kapitel 01 Vorüberlegungen**

Worum es beim Verkaufen geht **012**

Warum Verhandeln so wichtig ist **015**

Warum Kunden heutzutage bessere Verhandler sind **016**

Warum sich Ihr Einsatz lohnt **016**

Geben Sie dem Kunden das Gefühl,  
gewonnen zu haben **018**

**Kapitel 02 Bedeutende Faktoren für die Verhandlung**

Was Ihren Einfluss bestimmt **020**

Wissen ist Macht **028**

Der Faktor Zeit **032**

Was einen erfolgreichen Verhandler auszeichnet **036**

Was für Ihren Kunden wirklich wichtig ist **052**

**Kapitel 03 Strategien für erfolgreiches Verhandeln**

Verlangen Sie mehr, als Sie erwarten **058**

Schaffen Sie Alternativen **062**

Grenzen Sie Ihr Ziel ein **063**

Sagen Sie niemals »ja« zum ersten  
Vorschlag des Kunden **065**

Erschrecken Sie beim ersten Vorschlag des Kunden **067**

Vermeiden Sie unnötige Konfrontation **069**

Fordern Sie Ihr Gegenüber auf, Ihnen mehr zu bieten **071**

Nutzen Sie die Macht des Schweigens **072**

Bieten Sie niemals von sich aus an,  
sich in der Mitte zu treffen **074**

Seien Sie sich bewusst, dass der Wert einer Dienstleistung  
sinkt, sobald sie erbracht ist **076**

Fordern Sie bei Zugeständnissen immer  
eine Gegenleistung **078**

Machen Sie nicht das Problem Ihres Kunden zu Ihrem	080
Nutzen Sie Kundeneinwände für sich	082
Berufen Sie sich auf eine »höhere Instanz«	085
Strategie: Die Taktik »Guter Junge / böser Junge«	089
Das Prinzip des »Nagens«	091
Machen Sie Zugeständnisse in der richtigen Art und Weise	095
Kommen Sie über den toten Punkt hinweg	097
Machen Sie ein kleines Zugeständnis im letzten Moment	102
Wege zum Abschluss	104
Gratulieren Sie dem Kunden	110

#### **Kapitel 04 Das Prinzip der Win-Win-Verhandlungen**

Verlangen Sie mehr, als Sie erwarten	112
Wichtige Empfehlungen für Win-Win-Verhandlungen	113
Schlussgedanken	116

#### **Literatur- und Quellenhinweis 118**

#### **Dank 121**

#### **Stichwortverzeichnis 122**