

Inhalt

Vorwort der zweiten Auflage	9
Vorwort der ersten Auflage	11
Danke	13
Über die Autoren	15
1 Professionelles Verhandeln für Ein- und Verkäufer	17
1.1 Verhandeln – was bedeutet das überhaupt?	17
1.2 Was passiert bei einer Verhandlung?	18
1.3 Parameter 1: Ziele	20
1.4 Parameter 2: Information	21
1.5 Parameter 3: Teilnehmer	23
1.6 Parameter 4: Strategie und Taktik	25
2 Die EVEREST-Methode zur professionellen Verhandlungsvorbereitung	31
3 Einstieg – Beschaffung der benötigten Informationen und Grobpositionierung	39
3.1 Für Einkäufer ein Leichtes: Wettbewerbsinformationen sammeln	42
3.2 Für den Einkäufer gut zu wissen: Das Unternehmen hinter dem Lieferanten	43
3.3 Verkäufer sollten vor allem ihre Schlüsselkunden sehr gut kennen	44
3.4 Das Produkt: Darüber sollten Verkäufer wie Einkäufer sehr gut informiert sein	45

3.5	Die Teilnehmer: Verkäufer, Einkäufer, bekannte und unbekannte Größen	46
3.6	Informationsbeschaffung: Was finde ich wo?	48
3.7	Grobpositionierung	50
4	Verhandlungsziele: Vorgaben und Zielsystem	51
4.1	Warum Ziele festlegen?	51
4.2	Das Zielsystem	58
5	Einschätzung der Ausgangsposition und des Risikos	63
5.1	Ausgangsposition realistisch bewerten	64
5.2	Einschätzung der Machtverhältnisse im Vertrieb	66
5.3.	Einschätzung des Risikos im Einkauf	72
5.4	Möglichkeiten, die Wahrnehmung des Gegenübers zu verändern	78
6	Rhetorik – Das Argumentespiel	85
6.1	Motive (Kauf-, Verkaufsmotive) des Gegenübers erkennen	85
6.2	Schlagkräftige Argumente entwickeln	89
6.3	Die Schuhe des anderen	100
6.4	Argumentations- und Einwandtechniken erkennen und anwenden	102
7	Empathie – Wie man Menschen für sich gewinnt!	105
7.1	Wie man die Beziehungsebene in Verhandlungen nutzen kann	105
7.2	Menschen richtig beobachten und „lesen“	109
7.3	Menschen verstehen: Persönlichkeitstyp, Motivation und Antrieb	117
7.3.1	Persönlichkeitstypen	117
7.3.2.	Motivation und Antrieb	121
7.4	Eigene Ausstrahlung zielgerichtet einsetzen	125
7.5	Wellenlänge aufbauen / Menschen abholen	133
8	Strategie – der übergeordnete Plan	137
8.1	Strategie und Taktik	137
8.2	Strategie 1: Kooperative Lösung / Win-win	142

8.3	Strategie 2: Durchsetzen	143
8.4	Strategie 3: Kompromiss	143
8.5	Strategie 4: Nachgeben	144
8.6	Strategie 5: Abbruch	144
9	Taktik – Der taktische Baukasten professioneller Verhandler . . .	147
9.1	Teilnehmer	150
9.2	Organisation und Zeit	155
9.3	Gesprächstaktik	157
9.4	Taktik der Argumentation	164
9.5	Die Trickkiste	172
10	Online-Verhandlungen erfolgreich führen	175
10.1	Die Wahl des richtigen Mediums für Verhandlungen	175
10.2	Technik	177
10.3	Ablauf	179
10.4	Kommunikation	181
10.5	Flexibel agieren in Online-Verhandlungen	182
11	KI als Assistenz in Verhandlungen	187
11.1	KI in Verhandlungen	187
11.2	Einführung in Chatbots – ChatGPT	188
11.3	Prompt Engineering	190
11.3.1	Allgemeine Tipps zum Prompting	191
11.3.2	Allgemeine Anweisungen	193
11.3.3	Strategien für effektives Prompting	196
11.4	Konkrete Anwendungsmöglichkeiten von ChatGPT in Verhandlungen	198
11.4.1	Datenbasierte Recherche über den Verhandlungspartner .	199
11.4.2	Unterstützung bei der Verhandlungsvor- und Nachbereitung	200
11.4.3	Automatisierte Vertragsanalyse	202
11.4.4	Unterstützung in Echtzeit: Vorschläge und Informationen während der Verhandlung durch KI-gestützte Systeme . . .	203
11.4.5	Unterstützung in schwierigen Verhandlungssituationen: Monopole und übermächtige Verhandlungspartner	204

11.4.6	Unterstützung als psychologischer Berater	205
11.4.7	ChatGPT als Trainer und Coach	207
12	„Expedition“ – Erfahrungen sammeln in der Praxis	211
12.1	Phasen einer Verhandlung	212
12.1.1	Gesprächseinstieg	213
12.1.2	Präsentation der Unternehmen	213
12.1.3	Verhandlungseinstieg	213
12.1.4	Verhandlung	214
12.1.5	Gesprächsausstieg	214
12.2	Tipps und Tricks aus unserer persönlichen Praxiserfahrung	215
12.2.1	Verhalten in kritischen Situationen	215
12.2.2	Fragetechnik	217
12.2.3	Praxistipps für überzeugendes Argumentieren	220
12.2.4	Einwände	221
12.2.5	Manipulation	227
12.2.6	Wenn nicht ..., dann ...: Umgang mit Drohungen	238
12.2.7	Schwierige Verhandlungen: Verhandeln mit übermächtigen Partnern	239
12.3	Die Trickkiste der Einkäufer	241
10.4	Praxistipps für Verkäufer	247
	Literatur	253
	Register	255
	Abbildungsverzeichnis	262
	Tabellenverzeichnis	263