

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	9
2. Verhandlungstypen	15
2.1 Die distributive Verhandlung	15
2.2 Die integrative Verhandlung	17
3. Das Vier-Phasen-Modell	21
3.1 Phase I: Vorbereitung	22
3.1.1 Verhandlungsvorbereitung: Ziele und Erwartungen	22
3.1.2 Welche Strategie?	29
3.1.3 Sitzposition	38
3.2 Phase II: Einstieg	39
3.2.1 Spiegeln/Rapport-Modell	43
3.2.2 Emotionen in Verhandlungen	45
3.2.3 Wer redet zuerst?	49
3.3 Phase III: Verhandlungsführung	50
3.3.1 Kommunikationstechniken	51
3.3.2 Erfolgreiche Handlungsempfehlungen	61
3.3.3 15 Verhandlungstaktiken	76
3.4 Phase IV: Ergebnis	90
3.4.1 Zusammenfassung	91
3.4.2 Bestätigen	92
3.4.3 Analyse und Selbstreflexion	93

4. Verhandlungen im Team	97
5. Interkulturelle Verhandlungen	101
6. Anhang	103
Do's and Dont's	103
Checkliste Verhandlungsvorbereitung	105
Checkliste Analyse und Selbstreflexion	106
Checkliste Einstieg	108
7. Literaturliste	111
8. Übungsteil: Praxistransfer	113
Einleitung	113
Unterschiedliche Lerntypen	114
Lernumgebung und Infrastruktur	115
Feedback im »Sandwich«	116
Mentor	117
Fankunden	117
72-Stunden-Regel	118
Übung 1: »Planen, planen, planen ...«	119
Übung 2: Distributive Verhandlung	120
Übung 3: »Der Fluch der Karibik«	121
Übung 4: Integrative Verhandlung	121
Übung 5: Motivation	123
Übung 6: Die eigene Verhandlungsposition	123
Übung 7: Anruf Privatanzeige Pkw-Verkauf	125
Übung 8: Win-win oder Gewinnen?	126
Übung 9: Verhandlungsvorbereitung	127
Übung 10: Mentaltraining und eigene Einstellung	128
Übung 11: Emotionen in Verhandlungen	129
Übung 12: Sitzposition	130

Übung 13: Spiegeln/Rapport	131
Übung 14: Wer redet zuerst?	132
Übung 15: Videoübung Einstieg in die Verhandlung	133
Übung 16: Verhandlungssituation aus Ihrer Praxis	134
Übung 17: Die richtigen Fragen	135
Übung 18: Aktives Zuhören	137
Übung 19: Menschenkenntnis	138
Übung 20: Mentorenbesprechung Fragen	139
Übung 21: Auspendeln	140
Übung 22: Einwände	141
Übung 23: Einwand behandeln	142
Übung 24: Umgang mit dem Forderungskatalog	143
Übung 25: Argumente und Nutzen	144
Übung 26: Die Struktur eines Vorschlags	146
Übung 27: Verhandlungsjudo	147
Übung 28: Optionen	148
Übung 29: Zugeständnisse	149
Übung 30: Was habe ich zurückbekommen?	150
Übung 31: Fankundeninterview Zugeständnisse	150
Übung 32: Videoübung Verhandlungssituation aus Ihrer Praxis	151
Übung 33: Ausstiegsszenario	152
Übung 34: Umarmung und Schmeicheleien	153
Übung 35: Versprechungen	154
Übung 36: Rücksprache wegen mangelnder Kompetenz	155
Übung 37: Genau und spezifisch	156
Übung 38: Treffen in der Mitte	158

Übung 39: Offene Tür.	159
Übung 40: Zeit und Termindruck	160
Übung 41: Präzedenzfall	161
Übung 42: Drohungen	162
Übung 43: Wechselseitigkeit.	163
Übung 44: Die Teile oder das Ganze	165
Übung 45: Dazugeben	166
Übung 46: Wegnehmen	167
Übung 47: Versuchsballon	168
Übung 48: Lügen	169
Übung 49: Reißleine.	170
Übung 50: Signale	171
Übung 51: Besuch bei einem Teppichfachverkäufer . . .	173
Übung 52: Bestätigen	174
Übung 53: Analyse und Selbstreflexion.	175
Übung 54: Abschlusstest.	176
Übung 55: Verhandeln im Team	176
Übung 56: Nichts macht erfolgreicher als der Erfolg . . .	177
9. Abschlusstest:	
Erfolgreiche Verhandlungsführung im Verkauf.	179
10. Lösungen zum Abschlusstest	189
Videoübungsfeedback	190
Danke	192
Nachwort	192