

Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG	9
ZIEL DER VERHANDLUNGSFÜHRUNG	10
TEIL 1: GRUNDLAGEN	12
Grundsätze in der Verhandlung	12
Verhandlungsstil	13
Die Verhandlungsphasen	16
Agieren statt reagieren	18
Handeln und Hellsehen	20
Der Kreislauf des Verhaltens	22
DELEGATIONEN: MENSCHEN IN DER VERHANDLUNG	26
Regeln für schwierige Situationen	28
Die Zusammenarbeit der Delegation	30
Zusammensetzen der Delegationen	33
SACHLICHKEIT, TAKTIKEN, ANGRIFFE, MACHT UND SICHERES AUFTRETEN	37
Gründe für die sachliche Verhandlungsführung	37
Die Taktik der anderen Seite	41
Gute Reaktionen bei unfairen Taktiken	43
Verhalten bei persönlichen Angriffen	55
Macht und Ohnmacht	60
Macht im Gespräch	64
Ohnmacht im Gespräch	66
Unsicheres Verhalten im Gespräch	67
Sicheres Verhalten im Gespräch	69
Worte schaffen Wirklichkeit	70
Business-Kleidung/Kleidung für Verhandlungen	71
Ein paar Regeln für Business-Kleidung	74
INFORMATIONEN, FRAGEN, ZAHLEN UND STATISTIKEN	77
Informationen beschaffen und klären: Fragetechniken in der Verhandlung	77
Zahlen verstehen – Anker setzen	81
Für Wirtschaftsausschuss und Verhandlungen	83
Fragen mit System	85
Ehrenrettung für Statistik	87
Wo ist bei Statistiken Vorsicht geboten?	88

ZUSAMMENARBEIT GESCHÄFTSLEITUNG UND BETRIEBSRAT	91
Geschäftsleitung und Betriebsrat in Verhandlungen	98
TEIL 2: DIE VERHANDLUNGSVORBEREITUNG	100
Formale Vorbereitung	104
Vorbereitung zu den Personen	105
Vorbereitung der Spielregeln	106
Vorbereitung zu Zielen, Positionen, Forderungen und Interessen	107
Vorbereitung der Position	108
Forderungen und Interessen	111
Gemeinsame Interessen berücksichtigen	114
Die Interessen der anderen Seite richtig einschätzen	118
Das Verhandlungsziel	119
Die Einladung zur Verhandlung	120
TEIL 3: DIE DURCHFÜHRUNG DER VERHANDLUNG	121
Die Verhandlung beginnt	121
Verhandlungsprinzipien	123
Erste Regel: Eins auf einmal	123
Nebenkriegsschauplätze abwehren	125
Zweite Regel: Nur mit Papier und Stift!	126
Dritte Regel: Im Zweifelsfall eine Auszeit nehmen	127
Zeit zum Nachdenken	129
KÖRPERSPRACHE IN DER VERHANDLUNG	130
Die Körpersprache der Delegation	131
Sitzordnung in Verhandlungen	135
Argumentieren in der Verhandlung	141
Erste Hilfe bei Blockaden	145
VERHANDLUNGSERGEBNISSE ERREICHEN	149
Auf andere eingehen in der Verhandlung	150
Über das eigene Ziel reden	151
Visualisierungen nutzen	152

DEM ERGEBNIS ENTGEGEN	154
Die Lösungs- und Kompromissklaviatur	156
Die eigenen Chancen verbessern	159
VERHANDELN, WENN DIE ARBEITGEBERSEITE OPFER VERLANGT	164
ERGEBNISSE FESTHALTEN	167
TEIL 4: NACH DER VERHANDLUNG	168
ERGEBNISSE KOMMUNIZIEREN	170
Die Ergebnisse verständlich und stark darstellen	171
Der goldene Dreischritt	173
TEIL 5: FAZIT, SCHLUSS UND ANHANG	176
Worauf es beim Verhandeln wirklich ankommt	176
SCHLUSSWORT	179
ANHANG	180
Motivationssysteme	180
Motivation – Warum wir handeln	181
Motivationssystem und Verhandlung	182
VERWENDETE UND WEITERFÜHRENDE LITERATUR	193