

# 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

<b>ZUSAMMENARBEIT GESCHÄFTSLEITUNG UND BETRIEBSRAT .....</b>	<b>91</b>
Geschäftsleitung und Betriebsrat in Verhandlungen .....	98
 <b>TEIL 2: DIE VERHANDLUNGSVORBEREITUNG .....</b>	<b>100</b>
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
 <b>TEIL 3: DIE DURCHFÜHRUNG DER VERHANDLUNG .....</b>	<b>121</b>
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
 <b>KÖRPERSPRACHE IN DER VERHANDLUNG .....</b>	<b>130</b>
Die Körpersprache der Delegation .....	131
Sitzordnung in Verhandlungen .....	135
Argumentieren in der Verhandlung .....	141
Erste Hilfe bei Blockaden .....	145
 <b>VERHANDLUNGSERGEBNISSE ERREICHEN .....</b>	<b>149</b>
Auf andere eingehen in der Verhandlung .....	150
Über das eigene Ziel reden .....	151
Visualisierungen nutzen .....	152

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