

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
---------------	---



Teil 1 (Start-)Reflexion: Warum agil verhandeln?

1.1	Warum (Selbst-)Reflexion für digitale Verhandlungen extrem wichtig ist	16	1.9	Das Harvard-Konzept – Wo passt es, wo nicht?	29
1.2	Neue digitale Trends in der Welt der Verhandlungen.	15	1.10	Die MaWiZe®-Faktoren: Macht, Wissen und Zeit.	30
1.3	Spezielle Skills beim agilen Verhandeln mit Telefon, E-Mail, Video, Chat & Co.	17	1.11	Die Persönlichkeits-Dimensionen: Das D-I-S-G-Modell	31
1.4	Der Aufbau des Buches	20	1.12	Die Motivlagen: Verhandler-Typen und ihre Lebensmotive	32
1.5	Vorbereitung: Verhandlungen professionell vorbereiten	23	1.13	Agiler Verhandlungserfolg = Strategie + Taktik + Medien – Mix	34
1.6	Zentrale Verhandlungstechniken: ZOPA, BATNA & Co.	25	1.14	Die fünf Phasen einer Verhandlung	37
1.7	Die ZOPA dynamisieren mit dem Forderungssrauß	27	1.15	Ihr Vorbereitungs-Countdown	39
1.8	Überraschungen einbauen – drei einfache Möglichkeiten	28	1.16	Ein Canvas als visuell-agile Vorbereitungshilfe	41
			1.17	Das 360°-Verhandlungsfeedback	44

Teil 2 Telefon: Agil verhandeln am Telefon



2.1	Das Telefon – fürs Verhandeln oft sehr viel besser als sein Ruf!	48	2.15	Das ZESAA®-Modell – speziell für harte Verhandlungen	75
2.2	Die Besonderheiten des Mediums Telefon	49	2.16	Per Fragetrichter immer fokussierter werden	77
2.3	Die mentale Vorbereitung auf ein Telefonat	51	2.17	Die Fragetypen – Mit richtigen Fragen fängt man gute Fische	79
2.4	Zielgerichteter Small Talk und Beziehungsaufbau am Telefon	56	2.18	Das Instrument »Stimme«	81
2.5	Empathie: Machen Sie Zuhören zu Ihrem Metier!	57	2.19	Kommunikationsetikette am Telefon	83
2.6	Selbstsicherheit am Telefon ausstrahlen ...	61	2.20	Etikette in harten Verhandlungen?	84
2.7	Agiler werden über das Ziffernblatt des Verhandeln	62	2.21	Lügen am Telefon aufdecken	86
2.8	Die besten Taktiken fürs Telefon	64	2.22	Klare Sprache – klare Gedanken	88
2.9	Schlagfertig am Telefon	66	2.23	Geschickte Formulierungen und gezielte Unterbrechungen	89
2.10	Telefonate unter Vorwand abbrechen	68	2.24	Zugeständnisse gut »verkaufen«	91
2.11	Raffinierte Techniken der Einflussnahme ...	70	2.25	Die acht goldenen Regeln für Verhandlungen am Telefon	92
2.12	Wie Sie fiesen Tricks am Telefon begegnen	71	2.26	Reflexionswolke für ein Telefonat	94
2.13	(Denk-)Pausen helfen!	73	2.27	Das 360°-Verhandlungsfeedback fürs Telefon	95
2.14	Meta- von der Mikro-Ebene unterscheiden ...	74	2.28	Die zehn Erfolgsparameter für Telefonverhandlungen	97

Teil 3 E-Mail: Agil verhandeln per E-Mail

3.1	Schriftkommunikation hatte schon immer große Vorteile.....	100	3.11	Preisverhandlungen von Einkäuferseite	115
3.2	Die acht häufigsten E-Mail-Fettnäpfchen ...	101	3.12	Wie Sie in Ihrer Argumentation überzeugen	117
3.3	Vertrauen über Distanz – Selbstbindung und Trust-Symbols.....	103	3.13	Maximal- sowie Minimal-Ziele präzise festlegen.....	119
3.4	Kontextinfos nutzen – Social Media Profiling	105	3.14	Dokumentation: Intelligente Ablage ist Trumpf!	123
3.5	Der Prozess der wechselseitigen Annäherung.....	107	3.15	Mit dem MESO-Konzept Präferenzen der Gegenseite ausloten	125
3.6	Geschickter Medien-Mix aus E-Mail und Telefon	109	3.16	Verblüffend schnelle Lösung: Ausschreibung per E-Mailverteiler	126
3.7	Immer eine Nasenlänge voraus – Fingerspitzengefühl fürs Timing	110	3.17	Reflexions-Wolke fürs Verfassen einer E-Mail	128
3.8	Die weite Welt der Verhandlungstaktiken...	111	3.18	Das 360°-Verhandlungsfeedback für E-Mails.....	129
3.9	Kommunikationsetikette bei E-Mails.....	112	3.19	Die zehn Erfolgsparameter für E-Mail-Verhandlungen	131
3.10	Preisverhandlungen von Verkäuferseite	114			

Teil 4 Video: Agil verhandeln in Video-Konferenzen

4.1	Einleitung: Die Video-Konferenz als »harte Nuss«	136
4.2	Verhandlungsstile: sicher – aggressiv – unsicher	140
4.3	Versteckte Signale erspüren: Was ist alles drin für mich?	141
4.4	Körpersprache neu interpretiert: Achten Sie auf Inkongruenzen!	143
4.5	Persönliche Ausstrahlung in einer Video-Konferenz	144
4.6	Die passende Verhandlungsstrategie.....	145
4.7	Geschicktes Themenmanagement über Agenda Settings.....	147
4.8	Die Stufen der Eindringlichkeit variieren....	149
4.9	Persönliche Souveränität ausstrahlen.....	151
4.10	Die Navigation im Gespräch: Rhetorik adäquat einsetzen	153
4.11	Gut überlegter Einsatz von Druckmitteln ...	155
4.12	Der Strategie-Navigator.....	156
4.13	Umgang mit schwierigen Persönlichkeiten.....	160

4.14	Harvard-Konzept: Chancen für konflikthafte Verhandlungen	167
4.15	Mit Preiszugeständnissen und Rabatt- signalen umgehen	170
4.16	Kommunikationsetikette bei Video-Konferenzen	172
4.17	Fallstrick-Technik: Es geht schief, was schiefgehen kann!	174
4.18	Die drei Phasen einer Verhandlung	175
4.19	Das Flow-Konzept im Verhandlungs- prozess nutzen	176
4.20	Video-Konferenz-Systeme	178
4.21	Den eigenen Anker setzen	179
4.22	Die Mittelpunkt-Regel	181
4.23	Das Pareto-Prinzip für Distanz- verhandlungen	182
4.24	Zuversicht und Verhandlungserfolg.....	184
4.25	Rhetorische Techniken	186
4.26	Reflexionswolke für eine Video-Session	188
4.27	Das 360°-Verhandlungsfeedback für Video- Konferenzen.....	189
4.28	Die zehn Erfolgsparameter für Videoverhandlungen.....	191

Teil 5 Chat: Agil verhandeln per Chat & Co.

5.1	Chancen und Risiken der digitalen Welt	196	5.16	Das Prinzip der Selbstbindung	216
5.2	Der tiefere Sinn von Formularen: Zeigen Sie Widerspruch!	197	5.17	Erfolgsversprechende Spielzüge.	217
5.3	Anonymität: »Guten Tag, mein Name ist John Doe ...«	198	5.18	Glaubwürdigkeit strategischer Züge	218
5.4	Worauf es wirklich ankommt: TTT – Trust, Tactics, Timing	199	5.19	Psychologische Gesetze: Beispiel Knappheit.	220
5.5	Gelungener Small Talk – auch im Chat	200	5.20	Geschickte Spielzüge für Prozessgestalter . .	221
5.6	Kommunikations-Chance Emoticon	201	5.21	Der Einkauf wird agil	222
5.7	Gegenfragen funktionieren auch geschrieben	203	5.22	Elektronische Plattformen (eBidding & eAuction)	224
5.8	Schlagfertig – Geht auch im Online-Chat! . .	204	5.23	Gestaltung einer Einkaufsauktion.	227
5.9	Mit »Tapback« schnell auf iPhone-Nachrichten reagieren	205	5.24	Setup, Deal-Design und Zielkorridor	228
5.10	Kommunikations-Etikette beim SMS, IRC & Co.	206	5.25	Die Harter-Hund-Verhandlungsmethode . .	232
5.11	Drei-Zonen-Modell	208	5.26	Verhandeln mit Monopolisten	233
5.12	Zehn Finger schreiben schneller!	210	5.27	Was tun hoch effektive Verhandler?	235
5.13	Merkmale eines agilen Chat-Verhandlers . .	211	5.28	Neue Taktiken mit alten chinesischen Kriegslisten	236
5.14	Praktische Spieltheorie.	212	5.29	Reflexionswolke zwischen zwei Online- Sessions	239
5.15	Das erste Angebot machen?	213	5.30	Das 360°-Verhandlungsfeedback für Chat & Co.	240
			5.31	Die zehn Erfolgsparameter für Online-Verhandlungen	242

Teil 6 Agile Verhandlungsauswertung

6.1	Die Verhandlungs-Retrospektive: inspizieren & anpassen	246	Literaturverzeichnis.....	260
6.2	Was möchten Sie in Zukunft verändern?....	248	Stichwortverzeichnis.....	264
6.3	Schritt 1: »Ursachen finden«	249	Über den Autor.....	266
6.4	Schritt 2: »Veränderungen denken«	249		
6.5	Schritt 3: »Gewohnheiten anpassen«.....	250		
6.6	Wie können Sie dies handwerklich umsetzen?	250		
6.7	Veränderungen der Machtbalance	253		
6.8	Die nächsten Runden planen.....	254		
6.9	Checkliste Verhandlungsvorbereitung	255		
6.10	Ihre (ungenutzten) Erfolgsstellschrauben...	256		