

Inhalt

Warum verhandeln?	5
Unterschiedliche Interessen vereinbaren	6
Streit führt selten zum Ziel	12
Die Zwei-Gewinner-Lösung	15
Die Verhandlung optimal vorbereiten	19
Ohne Ziel geht nichts	20
Wo steht der andere?	33
Wissen, um was es geht	40
Den optimalen Rahmen wählen	46
So laden Sie richtig ein	55
Wie Sie Verhandlungsstress abbauen	60
Effektiv und effizient verhandeln	65
Wie Sie beginnen	66
Kommunikation ist alles!	72
Auch Zuhören will gelernt sein	81
Ziele statt Positionen	88
Dem Partner helfen, sich selbst zu überzeugen	90
Zum guten Ende kommen	93
Eine besondere Situation: Verhandeln am Telefon	100

Was tun, wenn es schwierig wird?	105
Den Partner aus der Reserve locken	106
Einwände in Ziele verwandeln	107
Wenn der Partner unfair wird	115
Literaturverzeichnis	122
Stichwortverzeichnis	123