

Inhalt

| | |
|---|-----|
| Einleitung | 7 |
| Erstes Kapitel | |
| Grundsätzliches zur Verhandlung | 15 |
| Zweites Kapitel | |
| Vorbereitung ist alles | 32 |
| Drittes Kapitel | |
| F.I.R.E. Concept of Control – | |
| Mit Struktur zum Erfolg | 89 |
| Phase 1: Taktische Empathie | 95 |
| Phase 2: Verständnis- und Mandatsklärung | 116 |
| Exkurs: Ankern im Kopf | 127 |
| Phase 3: Motivanalyse | 138 |
| Phase 4: Der kontrollierte Aushandlungsprozess ... | 159 |
| Phase 5: Eine echte Einigung | 180 |
| Phase 6: Die Sackgasse als zweite Chance | 185 |
| Viertes Kapitel | |
| FACS: Wenn das Gesicht Bände spricht..... | 199 |
| Exkurs: Das Pokerface-Paradoxon – wie Emotionen durchsickern | 238 |
| Fünftes Kapitel | |
| Verhandlungsprofiling | 242 |

| | |
|---|------------|
| Epilog | |
| Geisel der eigenen Gedanken oder flexibler Verhandler? Sie haben die Wahl! | 275 |
| Anhang: Anmerkungen und Quellen..... | 278 |