

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