

# Inhaltsverzeichnis

---

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| <b>1</b> | <b>Sich einen Überblick verschaffen . . . . .</b>                | <b>5</b>   |
| 1.1      | Die Ebenen der Verhandlung . . . . .                             | 5          |
| 1.2      | Distributives vs. integratives Verhandeln . . . . .              | 11         |
| 1.3      | Vorabanalyse bei größeren Verhandlungen . . . . .                | 15         |
| <b>2</b> | <b>Auf die Einstellung kommt es an . . . . .</b>                 | <b>17</b>  |
| 2.1      | Mit welchem Selbstwertgefühl gehe ich<br>ins Gespräch? . . . . . | 18         |
| 2.2      | Das Erfolgsinstrument:<br>professionelle Kommunikation . . . . . | 23         |
| 2.3      | Unterschiedliche Charaktere . . . . .                            | 28         |
| <b>3</b> | <b>Diese Fehler können Sie vermeiden . . . . .</b>               | <b>35</b>  |
| 3.1      | Ineffektives Verhalten in Verhandlungen . . . . .                | 38         |
| 3.2      | Ungeschickte Formulierungen . . . . .                            | 50         |
| <b>4</b> | <b>Vorbereitung einer Verhandlung . . . . .</b>                  | <b>53</b>  |
| 4.1      | Das Harvard-Konzept . . . . .                                    | 54         |
| 4.2      | Die Schlüsselfaktoren einer Verhandlung . . . . .                | 63         |
| <b>5</b> | <b>Vorbereitung der Argumente . . . . .</b>                      | <b>71</b>  |
| 5.1      | Die drei Grundpfeiler der Überzeugung . . . . .                  | 73         |
| 5.2      | Verhandlungsstrategien und -taktiken . . . . .                   | 76         |
| 5.3      | Dokumentation der Verhandlungsvorbereitung . .                   | 85         |
| 5.4      | Pflegesatzverhandlung . . . . .                                  | 90         |
| <b>6</b> | <b>Steuern des Verhandlungsablaufs . . . . .</b>                 | <b>101</b> |
| 6.1      | Kultureller Einfluss auf den Verhandlungsstil . . . . .          | 101        |
| 6.2      | Phasen der Verhandlung . . . . .                                 | 102        |
| 6.3      | Konflikte in Verhandlungen . . . . .                             | 107        |

XII      Inhaltsverzeichnis

|     |  |     |
|-----|--|-----|
| 6.4 | So steuern Sie die Verhandlung . . . . .     | 116 |
| 6.5 | Der gute Stil in einer Verhandlung . . . . . | 129 |
| 7   | <b>Schwierige Verhandlungen</b> . . . . .    | 131 |
| 7.1 | Schwierige Menschen . . . . .                | 136 |
| 8   | <b>In aller Kürze</b> . . . . .              | 142 |
|     | <b>Literatur</b> . . . . .                   | 142 |
|     | <b>Stichwortverzeichnis</b> . . . . .        | 147 |