

# 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 ins Gespräch? . . . . .	18
2.2	Das Erfolgsinstrument: 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

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