

Inhalt

Auf ein Wort	9
Wie dieses Buch aufgebaut ist	11
Online-Verhandeln: Ist das überhaupt möglich?	15
 1. Warum das Verhandeln online anders ist als in der analogen Welt	21
Wir sind ausgelaugt: So viele Eindrücke und alles zugleich	21
Wir werden abgelenkt: Hier noch eine ankommende Mail, da noch ein Anruf	23
Wir sind pausenlos online: Kaum Zeit zum Luftholen	24
Wir verlieren uns in der Komplexität und steigen aus	25
Wir sind misstrauisch. Wer liest mit? Wer hört mit?	26
Wir reden ungern oder sprechen gleichzeitig. Virtueller Kontext macht Austausch schwerfällig	28
 2. Was hat die Bedürfnispyramide von Maslow mit Online- Verhandlungen zu tun?	32
Physiologische Bedürfnisse. Gut hören. Gut sehen ... und noch viel mehr	34
Sicherheitsbedürfnisse. So viel Inhalt. So viel Technik ... HELP!	37
Soziale Bedürfnisse. Teamspirit? Online? Mehr einsame Wölfe denn je	40
Individualbedürfnisse. Nimm mich wahr ... bitte!	43
Selbstverwirklichung. Gestaltungswillen aktivieren und fördern	45
 3. Gut gerüstet an den Start. Erfolgreiche Vorbereitung von Online-Verhandlungen	48
Tipp #1: Zuerst entscheiden! Auktion oder Verhandlung? Virtuell oder in Präsenz?	49

Tipp #2: Die neue Art der inhaltlichen Vorbereitung: Nah am Verhandlungsprozess	60
Tipp #3: Weniger ist mehr: Die Anzahl der Teilnehmenden limitieren	77
Tipp #4: Kürzer ist besser: Die Anzahl der Sessions limitieren	86
Tipp #5: Zeit zum Fokussieren: Aktiv Pausen einplanen	89
Tipp #6: Safety first! Sicherheitsrisiken minimieren	95
 4. Ganz nah und doch so fern. Kommunikation in Remote-Verhandlungen	99
Tipp #7: Getting in touch – Keeping in touch	100
Tipp #8: Small Talk online führen	106
Tipp #9: Kommunikationsregeln festlegen	109
Tipp #10: Zusammenfassen. Zusammenfassen. Zusammenfassen!	112
Tipp #11: Teaminterne Kommunikation sicherstellen	115
Tipp #12: Vom Mut, Emotionen auch virtuell zu zeigen	116
 5. Das Beste draus machen: Limitation in der Körpersprache überwinden	120
Tipp #13: Nicht in schwarze Löcher sprechen: Kamera einschalten	121
Tipp #14: Den Fokus auf den Verhandlenden! Die Position vor der Kamera	132
Tipp #15: Spot on! Das richtige Licht	135
Tipp #16: Steigern Sie Ihre Online-Wirkung: Virtuelle Körpersprache	139
Tipp #17: Der Ton macht die Musik – Ihre Stimme am Mikrofon	163
 6. Doch, es ist möglich! Einflussnahme in virtuellen Verhandlungen	169
Tipp #18: Die passende Dramaturgie entwickeln	173
TIPP #19: Wenn Sie kooperieren wollen und Win-win anstreben	180
Tipp #20: Wenn Sie gewinnen wollen und mit Tricks arbeiten	192
Tipp #21: Wenn online Schwierigkeiten auftauchen	216

7. Immer den Überblick behalten: Die Grundregeln des virtuellen

Verhandeln	234
Tipp #22: Von Anfang an führen: Den First Mover Advantage nutzen	235
Tipp #23: Vertraut mit der Technik sein	244
Tipp #24: Miro, Mural, Conceptboard: Kerninhalte mit kollaborativen Tools visualisieren	252
Tipp #25: Entlasten Sie sich: Co-Moderation nutzen	255
 Fazit. Virtuell verhandeln ist nicht schlechter. Es ist anders	272
Danke	276

Anhang

Anmerkungen	277
Literaturverzeichnis	280
Register	283
Über die Autorin	286
Bildnachweise	288