

Vorwort zur Jubiläumsausgabe	9
Einleitung	11

TEIL I DIE MACHT

Macht verstehen	19
Macht erhöhen	31

TEIL II DIE KOMMUNIKATION

Die Beziehung zum Gegenüber	53
Emotionen	74
Informationen	82
Alternative Kommunikationswege	102

TEIL III DIE INTERESSEN

Bekommen, was Sie wirklich wollen	115
---	-----

TEIL IV DIE TAKTIKEN

Ankern	151
Fairness: Das »objektive« Kriterium	170
Strategisches Entgegenkommen	182
Framing	195

TEIL V DER ABSCHLUSS

Overcommitment	205
Drohungen	212
Die goldene Brücke	218
Die Schriftform	224
Nachwort	233
Das Puzzle zusammensetzen	240
Anmerkungen	242
Literatur	266