

Inhalt

Vorwort	6
1. Grundlagen des Verhandeln	8
Eine Übereinkunft suchen	9
Wer gewinnt?	10
2. Die Vorbereitung	12
Was sind Ihre Ziele?	13
Wer ist Ihr Verhandlungspartner?	15
Das Verhandlungsgespräch vorbereiten	19
Gehen Sie strategisch vor!	21
Checkliste für die Vorbereitung	23
3. Am Verhandlungstisch	24
Wer spricht zuerst?	25
Die Tagesordnung	26
Die Sitzordnung	28
Gemeinsame Interessen suchen	29
Mit Aggressionen umgehen	31
Drohung, Druck und Ultimatum	33
Den toten Punkt überwinden	35
Zugeständnisse und Gegenleistungen	37
4. Kommunikation und Körpersprache	44
Die Kunst des Zuhörens	45
Die Kunst des Sprechens	48
Die Kunst des Fragens	49
Kommunikationsstörungen	52
Bedeutung der Körpersprache	55

5. Strategien und Taktiken	60
An der Ober- oder Untergrenze anfangen?	61
Das erste Angebot machen oder reagieren?	64
Die wichtigsten taktischen Varianten	65
Ausweichmanöver und Spiel auf Zeit	67
Zwischen Ausdauer und Zugeständnissen	69
6. Die Nachbereitung	72
Das Verhandlungsergebnis bestätigen	74
Was nach der Verhandlung zu tun ist	75
Die weitere Beziehung zum Verhandlungspartner	76
Register	79