

Inhalt

Vorwort	9
<hr/>	
Die Grundsätze wirksamer Gesprächsführung	11
Psychologisches Grundwissen	11
Inhalt und Ziel des Gesprächs	12
Eigene Wünsche mit denen des Partners verknüpfen	14
Die drei Grundformen der Gesprächs- und Verhandlungsführung	15
Überzeugen durch Persönlichkeit	18
Widerstreitende Kräfte in unserem Wesen	18
Die Rolle der Körperchemie	20
Das Zusammenspiel von Reptilien- und Denkhirn	21
Ziele erreichen durch Optimismus	23
Checkliste: Stimmen Ihre Voraussetzungen?	24
<hr/>	
Die Vorbereitung von Gesprächen und Verhandlungen	27
Die Rahmenbedingungen	28
Körperliche und mentale Fitneß	28
Das richtige Ambiente	30
Das äußere Erscheinungsbild	30
Die inhaltliche Vorbereitung	31
Den richtigen Einstieg finden	32
So schaffen Sie ein günstiges Gesprächsklima	34
Persönliche Ansichten wahren	34
Positives Denken	35
Checkliste: Die richtige Vorbereitung	36
<hr/>	
Die Gesprächssituation	39
Kontakte richtig aufnehmen	40
Die schriftliche oder telefonische Ankündigung	40
Das sollten Sie beachten	41

Minuten, die entscheidend sein können	42
Die zwei Gesprächsebenen.....	43
Körpersprachliche Signale.....	44
Checkliste: Fit für jede Gesprächssituation	46
<hr/>	
Gespräche steuern durch Fragetechnik	49
Welche Fragen zu welchem Zeitpunkt?	49
Die W-Technik.....	51
Welche Arten von Fragen es gibt.....	53
Überzeugen durch gekonnten Umgang mit Fragen.....	55
So erhalten Sie positive Antworten	56
Checkliste: Können Sie mit Fragen umgehen?	58
<hr/>	
Überzeugend argumentieren.....	59
Methodisch vorgehen durch Planung und Organisation	60
Den natürlichen Fähigkeiten vertrauen.....	60
Die drei Komponenten der methodischen Vorgehensweise.....	61
Der Stufenplan	64
Das Argumentationsraster für die Vorbereitung.....	65
Hilfsmittel bei der Präsentation	68
Sonderfall: Gruppengespräch.....	69
Wünsche und Bedürfnisse des Gesprächspartners	70
Die häufigsten Formen	71
Einige Grundregeln	75
So gehen Sie richtig vor	77
Die eigene Position wahren.....	79
Preisverhandlungen	80
Checkliste: Stimmt Ihre Argumentation?	81
<hr/>	
Abschlüsse erfolgreich herbeiführen.....	83
Gespräche meistern durch mentale Vorbereitung.....	84
Die vier negativen Charaktertypen	84
Mentales Training.....	86
Erfolgslebnisse schaffen – für sich und den Partner..	90
Erfolgslebnisse von Anfang an	91
Die richtige Abschlußtechnik	94

Was tun, wenn es nicht geklappt hat?	96
Checkliste: So gelingen Abschlüsse	97

Warum Blitzstrategien nichts taugen	99
Aus Käufern müssen Kunden werden	99
Erfolg durch Vertrauen	100

12 Merksätze zur effektiven Gesprächsführung	105
---	-----

Literaturverzeichnis	107
Register	109
