

Inhaltsverzeichnis

1	Verhandeln:	
	Miteinander oder gegeneinander handeln?	9
1.1	Warum wir ständig verhandeln müssen	14
1.2	Warum wir beim Verhandeln so viele Probleme haben	21
1.3	Worum geht es in Verhandlungen?	27
1.4	Die Wirklichkeit des Partners erfassen und gestalten	32
1.5	Dem Partner nützlich sein, um selbst Nutzen zu gewinnen	34
1.6	Allgemeine Charakteristik von Verhandlungs- situationen	41
1.7	Was Ihnen dieser Ratgeber bietet und wie Sie am besten mit ihm arbeiten	49
2	Verhandlungen initiieren, vorbereiten und durchführen ..	55
2.1	Die Ausgangslage der Verhandlung analysieren ..	57
2.1.1	Mein Anlaß und meine Beweggründe für die Verhandlung	64
2.1.2	Anlaß und Beweggründe meines Partners für die Verhandlung	66
2.1.3	Alternativen zur Verhandlung	70
2.1.4	Auswirkungen von Umweltbedingungen	73
2.1.5	Beeinflussung von Umweltbedingungen zu meinen Gunsten	78
2.1.6	Beeinflussung von Umweltbedingungen durch meinen Partner zu seinen Gunsten	80
2.1.7	Folgen des Scheiterns der Verhandlung für mich und meinen Verhandlungspartner	81
2.1.8	Verhandlungsspielraum	83
2.1.9	Kontakt aufnehmen – zum Verhandeln motivieren	86
2.2	Die Verhandlung richtig vorbereiten	91
2.2.1	Personelle Vorbereitung	92

2.2.2	Thematisch-inhaltliche Vorbereitung	120
2.2.3	Technisch-organisatorische Vorbereitung	150
2.3	Die Verhandlung erfolgreich durchführen.	157
2.3.1	Durch vier Phasen zum Verhandlungserfolg	159
2.3.2	Eine optimale Gesprächsbasis schaffen und erhalten.	166
2.3.3	Strategisch denken und handeln	179
2.3.4	Explorieren: Den Boden für die Argumente vorbereiten	186
2.3.5	Argumentieren: Zur Wahrnehmung von Nutzenchancen motivieren	191
2.3.6	Partnerargumente verstehen und zielwirksam behandeln	204
2.3.7	In Preisverhandlungen gewinnen.	211
2.3.8	Schwierige Situationen souverän meistern.	218
2.3.9	Zum positiven Abschluß kommen.	233
2.4	Nachbereitung: Die Weichen für die Zukunft stellen	238

3 Methoden, Techniken, Tips und Hintergrundwissen für erfolgreiche Verhandler 241

3.1	Verhandlerqualifikation: Eigenschaften, Fähigkeiten und Einstellungen erfolgreicher Verhandler	242
3.2	Persönliche Vorbereitung und Einstimmung	257
3.3	Psychologie und Technik zielwirksamen Fragens	264
3.3.1	Grundlagen der Fragetechnik	267
3.3.2	Die Möglichkeiten der Frageformulierung	269
3.3.3	Überwindung von Antwortwiderständen.	281
3.3.4	Fragetechnik: Zusammenfassende Nutzanwendung für den Verhandler	282
3.4	Zuhören – Voraussetzung für partnergerechte Argumentation.	283
3.5	Nutzenargumentation – Vorteile erreichen, indem wir uns dem Verhandlungspartner als nützlich erweisen	288
3.5.1	Die Methode der Nutzenargumentation	289
3.5.2	Die Argumentations-(Nutzen-)Matrix	294
3.5.3	Nutzenargumentation: Zusammenfassende Nutzanwendung für den Verhandler	302

3.6	Verhandlungstaktiken richtig auswählen und einsetzen	303
3.6.1	Themenbezogene Taktiken	306
3.6.2	Personenbezogene Taktiken	317
3.6.3	Werte- und normenbezogene Taktiken	338
3.7	Verhandlungen zwischen mehr als zwei Personen	343
3.7.1	Drei und mehr Verhandlungspartner	343
3.7.2	Erfolgreich verhandeln im Team	346
3.8	Nützliche Erkenntnisse der Wissenschaften vom Menschen für Verhandler	352
3.8.1	Subjektive Wahrnehmung	353
3.8.2	Verhandlungssituation und Kommunikation	367
3.8.3	Bedürfnisse und Motive	384
3.8.4	Konflikte – Chancen und Grenzen der Lösbarkeit	402
3.8.5	Rolle, Status, Macht und Selbstbild	414
3.8.6	Körpersprache sprechen und verstehen	421
3.9	Logik hilft nicht immer, schadet aber nie	453
3.9.1	Begriffe und Definitionen	455
3.9.2	Aussagen und Werturteile	458
3.9.3	Schlußfolgerungen	462
4	Auswahl grundlegender Literatur	471
5	Integriertes Stichwortverzeichnis	479