

Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Beispiele	7
Verzeichnis der Checklisten	8
Vorwort	9
1 Die Verhandlung	11
1.1 Kopf oder Bauch – wer trifft wirklich die Entscheidung?	13
1.2 Wirkungsspiegel	15
1.3 Typologien des non-verbale Verhaltens	18
1.4 Innere Einstellung	20
1.5 Plus-Punkte sammeln	28
1.5.1 Ihre persönliche Tagesbilanz	31
1.5.2 Fragenliste zur Ihrer persönlichen Tagesbilanz	32
1.6 Formen Sie Ihre Persönlichkeit auf Erfolg	34
1.6.1 So formen Sie Ihre eigene Persönlichkeit auf Erfolg	36
1.6.2 Misserfolgsfaktor Nr. 1	37
1.6.3 Acht Ideen zur Verbesserung Ihrer Begeisterung und Ziele	38
2 Zehn Erfolgsbausteine für eine perfekte Vorbereitung	40
2.1 Die Grundlage für erfolgreiche Einkaufsgespräche	40
2.2 Mit der SMART Formel Ziele setzen	41
2.3 Bestimmung eigener Unternehmensziele und -interessen	45
2.4 Mögliche Ziele des Verhandlungspartners definieren	47
2.5 Lieferantenbewertung	53
2.6 Was macht Ihr Unternehmen interessant?	54
2.6.1 Vom Merkmal / Vorteil zum Nutzen mit MONA®	55
2.6.2 Die MONA® in 3 Schritten	58
2.7 Themen zur Verhandlungsvorbereitung	59
2.8 Der Besprechungsort	62
2.9 Das Protokoll für Ihre Ergebnisse	63
2.10 Die Nachbereitung	64
2.11 Die 5 häufigsten Fehler in Verhandlungen	65
3 Die Fragetypen – ein Praxis Tool	67
3.1 Aus welchem Grund Sie fragen sollten	67
3.2 Offene Fragen	71

3.3	Begründete Fragen	74
3.4	Alternativ Fragen	75
3.5	Geschlossene Fragen	76
4	Fragetechniken – ein Praxis Tool	79
4.1	Die Rhetorische Frage	79
4.2	Die Motivierungsfrage	80
4.3	Die Übereinstimmungsfrage	80
4.4	Die Bestätigungsfrage	81
4.5	Die Gegenfrage	81
4.6	Die Weiterführende Frage	82
4.7	Die Wiederholungsfrage	83
4.8	Wie Sie unangenehmen Fragen ausweichen	83
5	Wirkungs-Hypothesen – ein Praxis Tool	86
6	Schweigen und die Wirkung	90
7	Aktives Hinhören – ein Praxis Tool	94
7.1	Aktives Hinhören kann geübt werden	95
7.2	Sechs Regeln für aktives Hinhören	97
8	Einwandbehandlung – ein Praxis Tool	99
8.1	Was hat Weihnachten mit Einwänden zu tun?	100
8.2	Die mentale Vorbereitung	100
8.3	Die Formel zur Einwandbehandlung	101
8.3.1	Die Vorgehensweise mit der DAF Formel	101
8.3.2	E-V-A 1-2-3 Die Einwand vorwegnehmende Aktion	104
8.3.3	Nonverbale Bausteine zur Einwandbehandlung	105
8.4	Sechs wichtige Reaktions- und Antwort-Strategien	107
8.5	Zehn Verhaltensweisen bei Einwänden	110
9	Beziehungs- und Kommunikationskiller	111
9.1	Beispiele klassischer Beziehungskiller	111
9.2	Ärgerliche Fragestellungen der Verkäufer	115
10	Verhandlungsstrategie – ein Praxis Tool	118
10.1	Die Strategie	118
10.2	Die Taktik	119

11	Zusammenfassung auf der Basis von Checklisten	123
12	ANHANG	128
13	Lösung: Detailfragen	136
	Literaturverzeichnis	138
	Ergänzende Literatur zu diesem Thema	138
	Stichwortverzeichnis	140
	Vita der Autoren	142

Verzeichnis der Beispiele

Beispiel 1:	Typische Verhaltensmuster	50
Beispiel 2:	MONA®	56
Beispiel 3:	Anwendung	57
Beispiel 4:	Die richtige Fragestellung ist entscheidend – eine Anekdote	70
Beispiel 5:	Offene Fragen für jede Verhandlungssituation	72
Beispiel 6:	Begründende Fragen	74
Beispiel 7:	Alternativ Fragen	75
Beispiel 8:	Geschlossene Fragen	76
Beispiel 9:	Rhetorische Fragen	79
Beispiel 10:	Motivationsfragen	80
Beispiel 11:	Übereinstimmungsfragen	80
Beispiel 12:	Bestätigungsfragen	81
Beispiel 13:	Gegenfragen	82
Beispiel 14:	Weiterführende Fragen	82
Beispiel 15:	Wiederholungsfragen	83
Beispiel 16:	Unangenehmen Fragen ausweichen	84
Beispiel 17:	Suggestiv Fragen	85
Beispiel 18:	Funktionsweise von Wirkungs-Hypothesen	87
Beispiel 19:	Anfangsformulierungen für Wirkungs-Hypothesen	89
Beispiel 20:	Bewusstes Schweigen	92
Beispiel 21:	DAF Formel	102

Beispiel 22: DAF Formel – weiteres Beispiel	103
Beispiel 23: Die Einwand vorwegnehmende Aktion	104
Beispiel 24: Dezente Anerkennung	107
Beispiel 25: Kontrollierter Dialog	108
Beispiel 26: Bedingte Zustimmung	109
Beispiel 27: Hypothese	109
Beispiel 28: Anderer Gesichtspunkt	110
Beispiel 29: Klassische „Beziehungskiller“	111
Beispiel 30: Ärgerliche Fragestellungen der Verkäufer	116

Verzeichnis der Checklisten

Checkliste 1:	20 Top-Ideen zur Verbesserung Ihrer Selbst- motivation und Begeisterung	29
Checkliste 2:	Fragen zur Tagesbilanz	32
Checkliste 3:	Acht Ideen zur Verbesserung Ihrer Begeisterung und Ziele	38
Checkliste 4:	Zielsetzung/Zielerreichung – Konzept zur strukturierten Vorgehensweise	44
Checkliste 5:	Verhandlungspartner – Informationslücken erkennen und schließen	52
Checkliste 6:	Fragen zur Verhandlungsvorbereitung	60
Checkliste 7:	Bestimmungskriterien zur Festlegung des optimalen Besprechungsortes	62
Checkliste 8:	32 Tipps für den erfolgsorientierten Einkäufer bei der Verhandlungsvorbereitung und -durchführung mit Lieferanten	123
Checkliste 9:	7 Regeln zur Entfaltung der Persönlichkeit	126
Checkliste 10:	Die Formel für Ihren Einkaufserfolg	127