

INHALT

Professionelles Verhandeln für Ein- und Verkäufer	13	Kapitel 1
1.1 Verhandeln – was bedeutet das überhaupt? ...	13	
1.2 Was passiert bei einer Verhandlung?	14	
1.3 Parameter 1: Ziele	15	
1.4 Parameter 2: Teilnehmer	17	
1.5 Parameter 3: Information	19	
1.6 Parameter 4: Strategie und Taktik	22	
Strategie	22	
Taktik	24	
 Die EVEREST-Methode zur professionellen Verhandlungsvorbereitung	 27	Kapitel 2
 Einstieg – Beschaffung der benötigten Informationen und Grobpositionierung	 37	Kapitel 3
3.1 Für Einkäufer ein Leichtes: Informationen über den Wettbewerber sammeln	41	
3.2 Für den Einkäufer gut zu wissen: Das Unternehmen hinter dem Lieferanten	42	
3.3 Verkäufer sollten vor allem ihre Schlüsselkunden sehr gut kennen	42	
3.4 Das Produkt: Darüber sollten Verkäufer wie Einkäufer sehr gut informiert sein	44	
3.5 Die Teilnehmer: Verkäufer, Einkäufer, bekannte und unbekannte Größen	45	
3.6 Informationsbeschaffung: Was finde ich wo? ..	47	
3.7 Grobpositionierung	49	

Kapitel 4	Verhandlungsziele: Vorgaben und Zielsystem ...	51
	4.1 Warum Ziele festlegen?	51
	4.2 You never walk alone: Ein Ziel ist nie genug ...	58
	4.3 Das Zielsystem	60
Kapitel 5	Einschätzung der Ausgangsposition und des Risikos	65
	5.1 Ausgangsposition realistisch bewerten	66
	5.2 Einschätzung der Machtverhältnisse	68
	5.3 Einschätzung des Risikos	78
	5.4 Möglichkeiten, die Wahrnehmung des Gegenübers zu verändern	85
Kapitel 6	Rhetorik – Das Argumentespiel	89
	6.1 Motive (Kauf-, Verkaufsmotive) des Gegenübers erkennen	89
	6.2 Schlagkräftige Argumente entwickeln	93
	6.3 Die Schuhe des anderen	106
	6.4 Argumentations- und Einwandtechniken erkennen und anwenden	108
Kapitel 7	Empathie – Wie man Menschen für sich gewinnt!	111
	7.1 Wie man die Beziehungsebene in Verhandlungen nutzen kann	111
	7.2 Menschen beobachten, „lesen“ und verstehen	115
	7.3 Menschen verstehen: Persönlichkeitstyp, Motivation und Antrieb	120
	7.4 Eigene Ausstrahlung zielgerichtet einsetzen ..	124
	7.5 Wellenlänge aufbauen/Menschen abholen ...	131

Strategie – Der übergeordnete Plan	135	Kapitel 8
8.1 Strategie und Taktik	135	
8.2 Strategie 1: Kooperative Lösung/Win-win ...	141	
8.3 Strategie 2: Durchsetzen	142	
8.4 Strategie 3: Kompromiss	143	
8.5 Strategie 4: Nachgeben	143	
8.6 Strategie 5: Abbruch	144	
Taktik – Der taktische Baukasten professioneller Verhandler	147	Kapitel 9
9.1 Teilnehmer	151	
9.2 Organisation und Zeit	156	
9.3 Gesprächstaktik	158	
9.4 Taktik der Argumentation	164	
9.5 Die Trickkiste	172	
„Expedition“ – Erfahrungen sammeln in der Praxis	175	Kapitel 10
10.1 <i>Phasen einer Verhandlung</i>	176	
10.1.1 Gesprächseinstieg	176	
10.1.2 Präsentation der Unternehmen	177	
10.1.3 Verhandlungseinstieg	177	
10.1.4 Verhandlung	178	
10.1.5 Gesprächsausstieg	178	
10.2 <i>Tipps und Tricks aus unserer persönlichen Praxiserfahrung</i>	179	
10.2.1 Verhalten in kritischen Situationen	179	
10.2.2 Fragetechnik	181	
10.2.3 <i>Praxistipps für überzeugendes Argumentieren</i>	184	
10.2.4 Einwände	185	
10.2.5 Manipulation	192	
10.2.6 Wenn nicht ..., dann ...: Umgang mit Drohungen	204	

10.2.7	Schwierige Verhandlungen: Verhandeln mit übermächtigen Partnern	206
10.3	Die Trickkiste der Einkäufer	207
10.4	Praxistipps für Verkäufer	213
	Literatur	219
	Register	221