

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
Einleitung	14
1. Was macht eine gute Verhandlung aus?	19
1.1 K.E.R.Z.E. die Erfolgsformel für Verhandlungen	21
1.2 K. = Kommunikationsebenen unterscheiden – Mensch und Sache trennen	22
Die Daseinsebene	23
Die Verhaltensebene	25
Die Leistungsebene	29
Du-Botschaften	40
1.3 E _i = Erwartungen des Verhandlungspartners	42
Vorstellungen und Fantasien	43
Die Bedürfnisse	44
Interesse halten und wecken	46
Ängste, Sorgen und Befürchtungen	47
Träume, Vorfreude und Zuversicht	49
Vorbereitung einer Verhandlung	51
1.4 R. = Reeller Nutzen und reale Vorteile für alle Beteiligten	57
Gewinner-Gewinner-Strategie	57
Einwände meistern – aber wie?	62
Preiseinwände meistern – aber wie?	70
Sprechen in der Sprache, die der andere versteht	73

1.5 Z. = Zweckmäßige, zielorientierte Alternativen	74
DENKEN IN ALTERNATIVEN	75
Alternative Ziele.	76
Jede Krise ist eine Chance.	80
Kreativität	81
Auszeit	86
1.6 E. = Entscheidung (Handlung), Ergebniskontrolle	87
Bereitschaftssignale	87
Arten der Entscheidungsfindung.	90
Entscheidungsarten	91
Schnell-Plan-Technik	94
Ergebniskontrolle.	96
2. Was befähigt den Menschen, gut zu verhandeln	99
2.1 Persönlichkeitsveränderung	100
2.2 Kommunikationsregeln	114
Verbale und nonverbale Kommunikation	115
2.3 Aktive Ich-Botschaften	117
Gefühle wahrnehmen und aussprechen	118
Situation beschreiben	122
Bestätigungs-/Veränderungswunsch äußern	124
Konsequenzen ankündigen.	126
2.4 Aktives Zuhören	130
Die Frage-Technik	132
Wiederholen und Zusammenfassen	142
Gefühle widerspiegeln	149
Aktives Schweigen	156
2.5 Verhandlungsvorbereitung	159
Verträge	159
Persönliche Arbeitsmethodik	170

Innere Einstimmung	174
Das Rollenspiel	179
2.6 Konstruktive Verhaltensweisen in Verhandlungen	181
Autorität mit hoher Durchsetzungskraft	181
Sich wohl überlegt den Rückweg ebnen	182
Entgegenkommendes, wohlwollend angepasstes Verhalten	182
In der Sache kompromissbereit	183
Kooperative Verhaltensweise	184
Destruktive Verhaltensweisen in Verhandlungen	186
Kompromiß im menschlichen Bereich	186
2.7 Verhandlungsbeispiele mit konstruktiven Verhaltens- weisen	188
Im Autohaus	188
Der Fernsehkonsum der Kinder	196
Der Grundstücksverkauf	201
Das Hallenbad	208
Im Baustoff-Fachhandel	209
3. Wie geht man mit schwierigen Verhandlungssituationen und -partnern um?	213
3.1 Der »Verlierer«	216
Hackordnung – Machtkämpfe – Positionsgerangel	217
3.2 Du-Botschaften	221
Schulduweisungen	225
Lob und Anerkennung, Komplimente und Schmeicheleien	228
Grandiosität, Ironie, Sarkasmus	230
Feindseligkeiten ausdrücken	233
3.3 Verantwortung	236
Rechtfertigungen	238
Das unpersönliche Fürwort	240

3.4 Interpretationen	244
3.5 Bewusste Stress-Situationen	246
Ständiges Unterbrechen	246
Nonverbale Missachtung	247
Vom Thema abschweifen	249
Sauer werden, den Beleidigten spielen	250
Angreifen, den Verfolger spielen	251
Bewusste Schikanen	253
Der »Gute« und der »Böse«	255
Extreme Forderungen	256
Nachgeschobene Forderungen	258
Verweigerung	259
Drohung, Warnung	260
3.6 Faule Tricks	262
Unwahrheiten, Lügen und Betrügereien	262
Vortäuschung falscher Tatsachen	263
3.7 Macht macht manches unmöglich	266
Schlusswort	270
Literaturverzeichnis	271
Stichwortverzeichnis	273