
Inhalt

Vorwort	4
Teil I: Ratschläge für eine bessere Gesprächsführung	6
Tip 1: Für eine angenehme Gesprächsatmosphäre sorgen	6
Tip 2: Den Gesprächspartner zum Sprechen bringen	10
Tip 3: Die Einwände und Bedenken des Gesprächspartners ernstnehmen	14
Tip 4: Die Argumente des Gesprächspartners würdigen	18
Tip 5: Zeit gewinnen bei unangenehmen Fragen und Einwänden	23
Tip 6: Schweigen als Mittel der Gesprächsführung	28
Tip 7: Den schwächsten Einwand des Gegenübers widerlegen	32
Tip 8: Unangenehme Fragen und Argumente umformulieren	35
Tip 9: Positive Stichwörter des Gegenübers aufgreifen	39
Tip 10: Sich nicht durch unsachliche Einwände von der Hauptsache ablenken lassen	42
Tip 11: An der richtigen Stelle neue Gesichtspunkte einbringen	46
Tip 12: Das Hauptproblem nicht zu früh ansprechen	49
Tip 13: Das Hauptproblem geschickt verpacken	52
Tip 14: Den Preis optimal präsentieren	55
Tip 15: Die eigenen Argumente beim Gegenüber verankern	58
Tip 16: Die eigenen Argumente verstärken	62
Tip 17: Die richtigen Wahlmöglichkeiten anbieten	65
Tip 18: Durch ungewöhnliche Argumentation Aufmerksamkeit wecken	69
Tip 19: An den Gesprächspartner appellieren	72
Tip 20: Das Gespräch richtig aufbauen	74
Teil II: Die Ratschläge in der Praxis	82
1. Beispiel für ein Verkaufsgespräch	82
2. Beispiel für eine Verhandlung	90
3. Beispiele für alltägliche Situationen	97
Teil III: Abschlußaufgaben	102