

---

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
<b>Teil 1: Praxiswissen Verhandeln</b>	<b>13</b>
Wissenstest	15
Schätzen Sie Ihre eigenen Verhandlungsfähigkeiten ein	15
Die richtige Vorbereitung	17
Vorbereitungstypen	17
So lernen Sie Ihre eigenen Verhandlungsziele kennen und bewerten	19
Die Ziele und Interessen Ihres Verhandlungspartners	23
So klären Sie Ihre Position	27
Den Verhandlungspartner richtig einschätzen	32
Die eigentlichen Motive – menschliche Grundbedürfnisse	32
Achten Sie auf die Körpersprache	35
So setzen Sie Ihre Körpersprache in Verhandlungen ein	37
So gehen Sie mit schwierigen Verhandlungspartnern um	38
Diese Verhandlungstypen gibt es	47
Die richtige Verhandlungstaktik	55
Mit schlagkräftigen Argumenten überzeugen Sie	55
Auf die richtige Fragetechnik kommt es an	58
So setzen Sie Ich-Botschaften wirksam in Verhandlungen ein	63
So gewinnen Sie Preisverhandlungen	64
So halten Sie die Balance	70
So setzen Sie wirkungsvoll konstruktive Taktiken ein	72
So entwaffnen Sie wirkungsvoll destruktive Taktiken	74
Die Opfer-Retter-Verfolger-Taktik	90
Erfolgreich mit Einwänden umgehen	95
Die Ausstiegsalternative	99
Verhandeln Sie gekonnt – meistern Sie einen Konflikt	101
Frühwarnsignale für schwierige Verhandlungssituationen	101
Neun Stufen der Konflikteskalation	101

Der Nutzen des Verhandlungsmodells nach Schwäbisch und Siems	105
So entschärfen Sie Konflikte	107
So können Sie Lösungen finden	108
Grundprinzipien für Verhandlungen im Konfliktfall	110
Die Rolle des Moderators	115
Verhaltensstrategien, wenn zwei sich streiten	116
Die Gewinner-Gewinner-Strategie	118
Gesprächsphasen von Verhandlungen und Konfliktlösungen	121
So managen Sie Stress in Verhandlungen	125
So kommen Sie in Ihrer Karriere weiter	128
Abschlusstest	128
Checkliste für erfolgreiche Verhandlungen	132
Lösungen zu den Tests und Trainingseinheiten	135
<b>Teil 2: Verhandeln – Dialoge in der Analyse</b>	<b>159</b>
Situation 1: Gut vorbereitet ist halb gewonnen	161
Dialog 1: Ich möchte mich natürlich verbessern	161
Dialog 2: Die dominante Kundin	163
Dialog 3: Mit Verstand und Charme	164
So setzen Sie Ihre Kenntnisse um	166
Fakten und Hintergründe	169
Situation 2: Sicher und gelassen auftreten: Mimik, Gestik, Haltung & Stimme	172
Dialog 1: Der Zappelphilipp	172
Dialog 2: Klick, klack	174
Dialog 3: Das Bankgespräch I	175
Dialog 4: Das Bankgespräch II	177
So setzen Sie Ihre Kenntnisse um	178
Fakten und Hintergründe	182
Situation 3: Die Verhandlung „führen“ – zuhören, fragen, aktiv werden	185
Dialog 1: Nur so ungefähr!	185
Dialog 2: Typisch!	186

Dialog 3: Das Heft in die Hand genommen	188
Dialog 4: Das müssen Sie haben!	190
Dialog 5: Mehr Verantwortung	192
So setzen Sie Ihre Kenntnisse um Fakten und Hintergründe	193 197
Situation 4: Überzeugend argumentieren	202
Dialog 1: Der unerwünschte Kompromiss	202
Dialog 2: Kurzzeitige Doppelbelastung	203
Dialog 3: Arbeitszeitreduzierung I	205
Dialog 4: Arbeitszeitreduzierung II	207
Dialog 5: Warum eine Gehaltserhöhung?	208
Dialog 6: Der falsche Termin	210
Dialog 7: Zahlen groß, Zahlen klein	212
So setzen Sie Ihre Kenntnisse um Fakten und Hintergründe	213 215
Situation 5: Verhandlungstaktiken anwenden – pro & contra	218
Dialog 1: Feilschen im Laden	218
Dialog 2: Das Konkurrenzangebot	220
Dialog 3: Der Chef ist dagegen	221
Dialog 4: Machtdemonstration	222
Dialog 5: Die Essenseinladung	224
Dialog 6: Die Salami taktik	226
So setzen Sie Ihre Kenntnisse um Fakten und Hintergründe	227 229
Situation 6: Souverän mit Druck umgehen	231
Dialog 1: Überrumpelt	231
Dialog 2: Zeit gewonnen	233
Dialog 3: Aufgerechnet	235
Dialog 4: In der Überzahl	236
So setzen Sie Ihre Kenntnisse um Fakten und Hintergründe	238 240

---

Situation 7: Manipulationen erkennen, abwehren – und anwenden?	243
Dialog 1: Foul!	243
Dialog 2: Wenn ich Sie nicht hätte!	244
Dialog 3: So viel kann ich leider nicht ausgeben	246
Dialog 4: Ich will Urlaub I	247
Dialog 5: Ich will Urlaub II	249
So setzen Sie Ihre Kenntnisse um	251
Fakten und Hintergründe	252
Situation 8: Alles Lüge? Bluff, Poker und falsche Versprechungen	255
Dialog 1: Das Blaue vom Himmel	255
Dialog 2: Mehr Geld oder ich kündige	257
Dialog 3: Das Verkaufsduo	258
Dialog 4: Der Schrank im Angebot	260
So setzen Sie Ihre Kenntnisse um	262
Fakten und Hintergründe	264
Situation 9: Der Königsweg: Beide Verhandlungspartner gewinnen	265
Dialog 1: Wellness contra Klettern	265
Dialog 2: Wellness <i>und</i> Mountainbiken	267
Dialog 3: Gibst du mir, geb ich dir	269
Dialog 4: Der Naturalien-Nachlass	271
So setzen Sie Ihre Kenntnisse um	272
Fakten und Hintergründe	274
Situation 10: Geschickt Verhandlungsblockaden lösen	277
Dialog 1: Der falsche Verhandlungspartner	277
Dialog 2: Die Extraleistung	279
Dialog 3: Eine Woche Urlaub zu viel	280
Dialog 4: Vielleicht ein anderes Material?	282
Dialog 5: Das unguete Gefühl	283
So setzen Sie Ihre Kenntnisse um	285
Fakten und Hintergründe	287

## Inhaltsverzeichnis

---

Situation 11: Zum guten Ende kommen	290
Dialog 1: Pingpong	290
Dialog 2: Wenn Sie gleich unterschreiben	291
Dialog 3: Just in Time	293
So setzen Sie Ihre Kenntnisse um	295
Fakten und Hintergründe	296
Literatur	299
Stichwortverzeichnis	300
Der Autor	303