

## Inhalt

### Teil 1: Praxiswissen Verhandeln

<b>Warum verhandeln?</b>	<b>7</b>
Unterschiedliche Interessen vereinbaren	8
Streit führt selten zum Ziel	14
Die Zwei-Gewinner-Lösung	17
<b>Die Verhandlung optimal vorbereiten</b>	<b>21</b>
Ohne Ziel geht nichts	22
Wo steht der andere?	35
Wissen, worum es geht	42
Den optimalen Rahmen wählen	48
So laden Sie richtig ein	57
Wie Sie Verhandlungsstress abbauen	62



<b>Effektiv und effizient verhandeln</b>	<b>67</b>
Wie Sie beginnen	68
Kommunikation ist alles!	74
Auch Zuhören will gelernt sein	83
Ziele statt Positionen	90
Dem Partner helfen, sich selbst zu überzeugen	92
Zum guten Ende kommen	95
Eine besondere Situation: Verhandeln am Telefon	102
<b>Was tun, wenn es schwierig wird?</b>	<b>107</b>
Den Partner aus der Reserve locken	108
Einwände in Ziele verwandeln	109
Wenn der Partner unfair wird	117
Literaturverzeichnis	124

## Teil 2: Training Verhandeln

<b>Bereiten Sie Ihre Verhandlungen vor</b>	<b>127</b>
Weichen stellen für gute Gespräche	129
Definieren Sie Ihre Ziele	133
Einstellen auf den Gesprächspartner	137
<b>Geschickt in die Verhandlung einsteigen</b>	<b>141</b>
Mit Körpersprache und Stimme richtig umgehen	142
Aktiv zuhören	151
Gute Gespräche aufbauen	155
<b>Den Bedarf analysieren</b>	<b>163</b>
Mit Fragen führen	165
Motive als Handlungsvoraussetzungen erkennen	173
Vom Bedarf zum Angebot	179



<b>Angebot und Einwandbehandlung</b>	<b>181</b>
Taktiken und Strategien in Verhandlungen	183
Rhetorik für Ihr Angebot	189
Mit dem Nutzen argumentieren	199
Einwände wirkungsvoll entkräften	207
Der Umgang mit unfairen Verhandlungspartnern	217
<b>Verhandlungen abschließen und nachbereiten</b>	<b>221</b>
Keine Angst vor dem Abschluss.	223
Techniken, die sicher zur Unterschrift führen	225
Abschlussignale erkennen	235
Nach dem Abschluss ist vor dem Abschluss	239
Stichwortverzeichnis	247