

Astrid Heeper / Michael Schmidt

Verhandlungs- techniken

Vorbereitung, Strategie
und erfolgreicher Abschluss

POCKET BUSINESS

Cornelsen

Inhaltsverzeichnis

	Einführung	7
1	Die Vorbereitung	10
	• Eigene Ziele und Interessen	11
	• Ziele und Interessen des Verhandlungspartners	13
	Checkliste:	
	Ihr Verhandlungspartner	14/15
	• Festlegung Ihrer Verhandlungsstrategie ...	19
	• Vorbereitung Ihrer Argumentation	22
	Checkliste:	
	Die schnelle Vorbereitung	24/25
	• Verhandlungen im Ausland	26
	Auf den Punkt gebracht	29
	M agazinseite:	
	Zugeständnisse	30/31
2	Der Gesprächspartner	32
	• Eigenarten des Menschen	32
	• Unterstützung der Überzeugungskraft durch Sprache	33
	• Positive Grundeinstellung	36
	• Der Sympathiefaktor	37

M agazinseite:	
Die Körpersprache	38/39

- Die Gesprächseröffnung 41

Auf den Punkt gebracht	43
---	-----------

M agazinseite:	
Formulierungen des Alltags	44/45

3 Fragearten und Fragetechniken . 46

- Informations- und Lenkungsfragen 46
- Offene und geschlossene Fragen 47
- Verschiedene Fragetypen 48

Auf den Punkt gebracht	56
---	-----------

4 Verhandlungstaktiken 57

M agazinseite:	
Argumentieren	58/59

- Verhandlungstaktik: Zugeständnisse machen 60
- Verhandlungstaktik: Es hat mir die Sprache verschlagen 61
- Verhandlungstaktik: Vorsorge treffen 62
- Verhandlungstaktik: Der große Biss 63
- Verhandlungstaktik: Scheinbar nicht verhandeln wollen 65
- Verhandlungstaktik: Da müssen Sie mir ein besseres Angebot machen 66
- Verhandlungstaktik: Schlechte Nachricht – gute Nachricht 67

• Verhandlungstaktik: Nach hinten verschieben	69
• Verhandlungstaktik: Kleine Schritte	69
• Verhandlungstaktik: Abrunden	70
• Verhandlungstaktik: Der Gute und der Böse	71
• Verhandlungstaktik: Vorsichtiges Antesten	72
Auf den Punkt gebracht	74

5 Schwierige und unfaire Verhandlungspartner

75

• Der Verhandlungspartner weicht aus	75
• Der Verhandlungspartner lügt	76
• Böse Manipulation	77
• Falsch Zitieren und Unterstellen	78
• Mauern oder Angreifen	79
• Allgemeine Regeln für schwierige Gespräche	79

M agazinseite: Tipps für Preisgespräche	80/81
---	-------

Auf den Punkt gebracht	89
-------------------------------------	-----------

6 Erfolgreiche Einwandbehandlung

90

• Vorwände und Einwände	91
• Regeln für den erfolgreichen Umgang mit Einwänden	96
• Weitere Methoden zur Einwandbehandlung	99

Magazinseite:	
Einwandbehandlung	100/101
• Erfolgskontrolle	103
Auf den Punkt gebracht	105

7 Abschlusssignale und -techniken 106

• Abschlusssignale erkennen	106
• Erfolgreiche Reaktionen auf Abschluss- signale	109
• Das Verhandlungsprotokoll bzw. der Vertrag	111

Checkliste:

Langfristige Verhandlungsbeziehung	112/113
Auf den Punkt gebracht	115

Literaturverzeichnis	116
Stichwortverzeichnis	117