

RALPH WYSS | LEA PELOSI

# Besser verhandeln im Alltag

Die wichtigsten Verhandlungstechniken richtig anwenden.  
Mit vielen Praxisbeispielen.

**Beobachter**  
edition

■■■ EIN RATGEBER AUS DER BEOBACHTER-PRAXIS ■■■

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	11
----------------------	----

## **1 Verhandeln – was ist das?** .....

<b>Verhandeln heisst sachliche Konflikte lösen</b> .....	14
--	----

Abgrenzung zu anderen Methoden der Konfliktlösung .....	15
---	----

Die Voraussetzungen für eine Verhandlung.....	17
---	----

<b>Verhandlungssituationen erkennen und schaffen</b> .....	19
--	----

Erkennen, dass eine Verhandlung bevorsteht .....	19
--	----

Selber die Initiative zu einer Verhandlung ergreifen.....	21
---	----

<b>Wann ist verhandeln weniger sinnvoll?</b> .....	23
--	----

Kein Verhandlungsspielraum.....	23
---------------------------------	----

Enge Abhängigkeiten .....	24
---------------------------	----

Sachzwänge.....	25
-----------------	----

## **2 Die Vorbereitungsphase**.....

<b>Gut gerüstet mit den neun Ws</b> .....	28
---	----

Nehmen Sie sich die Zeit.....	28
-------------------------------	----

Sich positiv einstimmen.....	29
------------------------------	----

Sich vorbereiten zeugt von Respekt.....	31
---	----

Die wichtigen Fragen in der richtigen Reihenfolge .....	32
---	----

<b>Das erste W: Was?</b> .....	33
--------------------------------	----

Im Voraus absprechen.....	33
---------------------------	----

Vorgeschobene Anliegen .....	34
------------------------------	----

Alle Aspekte im Blick haben .....	35
-----------------------------------	----

<b>Das zweite W: Warum?</b> .....	37
-----------------------------------	----

Gute Gründe für eine Verhandlung .....	37
--	----

<b>Das dritte W: Wozu?</b> .....	38
Den Zielbereich ausloten .....	39
Wo ist die untere Grenze?.....	40
<b>Das vierte W: Wie weiter?</b> .....	42
Alternativen berücksichtigen .....	43
<b>Das fünfte W: Mit wem?</b> .....	44
Unternehmen als Verhandlungspartner .....	45
<b>Das sechste W: Wer?</b> .....	46
Wer hat die fachliche Kompetenz? .....	47
Emotionale Verträglichkeit.....	49
Nicht zu unterschätzen: die soziale Stellung.....	50
<b>Das siebte W: Wie?</b> .....	53
Methode 1: Feilschen .....	54
Methode 2: Vortrag.....	55
Methode 3: Sokrates.....	55
Methode 4 und 5: Lawine und Bunker.....	56
Methode 6: Nachbeben.....	57
<b>Das achte und das neunte W: Wo? Wann?</b> .....	58
Gehen wir zu dir oder zu mir? .....	58
Der Einfluss von Tages- und Jahreszeit.....	59
<b>Die letzten Vorbereitungen</b> .....	61
Ganz praktisch: Diese Dinge brauchen Sie in einer Verhandlung.....	62
Körpersprache: die passenden Signale aussenden.....	62
<b>Verhandeln, wenn keine Vorbereitung möglich ist</b> .....	66
Schritt 1: Verhandlungssituation erkennen.....	68
Schritt 2: Verhandlungssituation offenlegen.....	68
Schritt 3: Verhandlung planen.....	69

<b>3 Die Verhandlung</b> .....	73
<b>Die Eröffnung</b> .....	74
Ankommen .....	75
Temperatur messen und sich aufwärmen.....	75
Die gemeinsame Gesprächskultur .....	77
<b>Der Einstieg</b> .....	78
Was genau ist Sache? Das Thema abgrenzen .....	79
Was können wir heute erreichen? Das Ziel des Gesprächs .....	80
Der Weg zum Ziel – die Traktanden festlegen .....	81
Wo stehen wir? Positionen präsentieren und kennenlernen.....	83
Hier und jetzt – die Verhandlungsstrategie überprüfen.....	85
<b>Die Diskussion</b> .....	87
Die eigene Position vertreten.....	88
Feedback – auf Positionen und	
Argumente der Gegenseite eingehen.....	91
Grenzen aufzeigen.....	95
Auswege aus Sackgassen .....	99
Exkurs: Win-win-Prinzip – das Harvard-Modell.....	103
<b>Die Lösungsphase</b> .....	104
Die halbe Miete – Teillösungen festhalten.....	105
Angebot und Gegenangebot kombinieren .....	106
Offene Punkte benennen.....	109
Die Lösung skizzieren.....	111
<b>Die Abschlussphase</b> .....	112
Die Ergebnisse zusammenfassen.....	112
Letzte Klärungen .....	113
Schwarz auf weiss: die Ergebnisse festhalten.....	114
<b>Das Scheitern der Verhandlung</b> .....	116
Selber schuld? Fehleinschätzungen und falsche Strategie.....	117
Optionen, wenn die Verhandlung scheitert.....	119

<b>4</b>	<b>Nach der Verhandlung</b> .....	123
	<b>Das Erreichte umsetzen</b> .....	124
	Fragen zur konkreten Umsetzung klären.....	125
	Nachhaken.....	126
	Die Gefahr der faktischen Nachverhandlungen.....	128
	<b>Nachverhandlungen</b> .....	129
	Jede Nachverhandlung ist eine neue Verhandlung.....	130
	Lieber den Spatz in der Hand – die erreichte Position absichern.....	130
	Zum Nachverhandeln braucht es mindestens zwei.....	131
<b>5</b>	<b>Typische Verhandlungssituationen im Alltag</b> .....	135
	<b>Wohnen und verhandeln</b> .....	136
	Nachbarstreit.....	136
	Verhandeln mit dem Vermieter.....	138
	Rund um den Hauskauf.....	140
	Über Hypotheken verhandeln.....	142
	Verhandlungen unter Stockwerkeigentümern.....	144
	<b>Verhandeln am Arbeitsplatz</b> .....	146
	Auf Augenhöhe.....	146
	Verhandlungen über Arbeitsvertrag und Lohn.....	147
	Persönliche Probleme mit dem Chef.....	149
	Verhandlungen im Team.....	150
	<b>Verhandeln in Partnerschaft und Familie</b> .....	153
	Rollen und Aufgaben in der Familie.....	153
	Über eine Auszeit verhandeln.....	156
	Exkurs: Verhandeln Frauen anders als Männer?.....	157
	Elterngespräch in der Schule.....	158
	Taschengeld, Ausgehen – verhandeln mit den Kindern.....	159
	Erziehungsfragen.....	161

<b>Über Konsumthemen verhandeln</b> .....	163
Marktstand und elektronischer Marktplatz .....	163
Einen Occasionswagen kaufen .....	166
<b>Über Schulden verhandeln</b> .....	167
Am kürzeren Hebel .....	168
Aufgepasst bei falschen Helfern .....	169
<b>Verhandlungen mit Sponsoren</b> .....	170
Sponsoring ist ein Geschäft .....	170
<b>6 Komplexere Verhandlungstaktiken</b> .....	173
<b>Der Einsatz von Taktiken – eine Gratwanderung</b> .....	174
Taktisches Vorgehen in Alltagsverhandlungen .....	174
Kompetitive Taktiken – wie viel verträglich? .....	175
<b>Gut zu wissen: zehn Taktiken, die man häufig antrifft</b> .....	176
Die eigene Idee entdecken lassen .....	176
Den Überbringer der schlechten Nachricht opfern .....	177
Den Vogel abschiessen .....	179
Das Labyrinth des Erfolgs .....	181
Den Fressneid wecken .....	182
Der Verhandlungsmarathon .....	184
Der Zangenangriff .....	185
Die strategische Angriffsposition .....	186
Die Verzögerungstaktik .....	187
Der störrische Esel .....	188
<b>Anhang</b> .....	191
Fragetechniken und ihr Einsatz in einer Verhandlung .....	192
SMARTe Ziele, SMARTe Lösungen .....	194
Bewusst kommunizieren – das 4-Ohren-Modell .....	195
Literatur .....	198