

**Vorwort 008**

**Einführung 010**

**Kapitel 01 Vorüberlegungen**

Worum es beim Verkaufen geht **012**

Warum Verhandeln so wichtig ist **015**

Warum Kunden heutzutage bessere Verhandler sind **016**

Warum sich Ihr Einsatz lohnt **016**

Geben Sie dem Kunden das Gefühl,  
gewonnen zu haben **018**

**Kapitel 02 Bedeutende Faktoren für die Verhandlung**

Was Ihren Einfluss bestimmt **020**

Wissen ist Macht **028**

Der Faktor Zeit **032**

Was einen erfolgreichen Verhandler auszeichnet **036**

Was für Ihren Kunden wirklich wichtig ist **052**

**Kapitel 03 Strategien für erfolgreiches Verhandeln**

Verlangen Sie mehr, als Sie erwarten **058**

Schaffen Sie Alternativen **062**

Grenzen Sie Ihr Ziel ein **063**

Sagen Sie niemals »ja« zum ersten

Vorschlag des Kunden **065**

Erschrecken Sie beim ersten Vorschlag des Kunden **067**

Vermeiden Sie unnötige Konfrontation **069**

Fordern Sie Ihr Gegenüber auf, Ihnen mehr zu bieten **071**

Nutzen Sie die Macht des Schweigens **072**

Bieten Sie niemals von sich aus an,

sich in der Mitte zu treffen **074**

Seien Sie sich bewusst, dass der Wert einer Dienstleistung  
sinkt, sobald sie erbracht ist **076**

Fordern Sie bei Zugeständnissen immer  
eine Gegenleistung **078**

- Machen Sie nicht das Problem Ihres Kunden zu Ihrem **080**
- Nutzen Sie Kundeneinwände für sich **082**
- Berufen Sie sich auf eine »höhere Instanz« **085**
- Strategie: Die Taktik »Guter Junge / böser Junge« **089**
- Das Prinzip des »Nagens« **091**
- Machen Sie Zugeständnisse in der richtigen Art und Weise **095**
- Kommen Sie über den toten Punkt hinweg **097**
- Machen Sie ein kleines Zugeständnis im letzten Moment **102**
- Wege zum Abschluss **104**
- Gratulieren Sie dem Kunden **110**

#### **Kapitel 04 Das Prinzip der Win-Win-Verhandlungen**

- Verlangen Sie mehr, als Sie erwarten **112**
- Wichtige Empfehlungen für Win-Win-Verhandlungen **113**
- Schlussgedanken **116**

**Literatur- und Quellenhinweis 118**

**Dank 121**

**Stichwortverzeichnis 122**