

Inhalt

Auf ein Wort	7
Wie dieses Buch aufgebaut ist	9
1. Flexibel verhandeln	11
1.1 Mal ehrlich: Wie gut verhandeln Sie?	12
1.2 Der wahre Profi spielt die große Klaviatur	13
1.3 Es geht nicht ohne: Kommunikation und Kontakt	30
1.4 Flexibilität – die Zukunft des Verhandelns	43
2. Die Vorbereitung: klare Strategie und das Ziel im Visier	51
2.1 Ganz am Anfang: Recherche und Analyse	52
2.2 Sie wollen führen? Folgen Sie dem Prozess	65
2.3 Wenig Zeit? Der Onepager zur schnellen Vorbereitung	75
2.4 Zwei Seelen wohnen, ach! in meiner Brust	77
2.5 Sie entscheiden! Kooperation oder Wettbewerb	78
3. Die vier NEGO-Fälle des flexiblen Verhandeln	84
3.1 Wenn Grenzen überschritten werden	88
3.2 FREUND trifft FREUND – beide geben und teilen fair	99
3.3 FREUND trifft FEIND – ich gebe und du nimmst	103
3.4 FEIND trifft FREUND – ich nehme und du gibst	107
3.5 FEIND trifft FEIND – keiner gibt und beide nehmen	111
4. FREUND trifft FREUND	120
4.1 Das Harvard-Konzept – mehr als ein Kuschelverhandeln	121
4.2 Vertrauen entsteht nicht von allein	125
4.3 Hot Buttons – Emotionsmanagement für Profis	134
4.4 Hinter Positionen liegen Interessen	143
4.5 Gerechtigkeitsanspruch	147
5. FREUND trifft FEIND	156
5.1 Getting Past No – die Kunst der Deeskalation	157
5.2 Grenzen setzen – sich nicht ausnutzen lassen	176

5.3	Aus einer extrem schwachen Position heraus verhandeln ⁴⁶	182
5.4	Wann Sie nicht mehr verhandeln sollten	189
6.	FEIND trifft FREUND	193
6.1	Clever manipulieren	193
6.2	Verhandlungsmacht ausspielen	196
6.3	Warnung und Drohung als Taktik	198
6.4	Wahre Zauberkunst – Verhandlungstricks	201
6.5	Pre-Tricks, Mid-Tricks und Late-Tricks – Pokern vom Anfang bis zum Ende	207
7.	FEIND trifft FEIND	240
7.1	Wenn die Verhandlung schmutzig wird	243
7.2	Konfrontation mit Lüge und Betrug	260
7.3	Das Gesicht wahren – immer und überall	266
7.4	Der Irrationalität ins Auge sehen	269
8.	Die NEGOTIATION-Strategie: kooperativ und kompetitiv verhandeln	274
8.1	»I have control« – übernehmen Sie die Führung	275
8.2	Nicht Krieg oder Frieden – Krieg und Frieden	289
8.3	Die Spieltheorie – historischer Hintergrund	297
8.4	Tit for tat – so flexibel verhandeln Profis	304
9.	P.A.C.T.: das Werkzeug der NEGOTIATION-Strategie	309
9.1	People – an den richtigen Strippen ziehen	310
9.2	Attraction – sexy werden	314
9.3	Contract – dominieren mit Regeln	317
9.4	Tactics – geschickt navigieren im Nebel	323
9.5	Damit Sie immer das große Spielfeld überblicken	333
	Anhang	345
	Anmerkungen	345
	Literaturverzeichnis	350
	Register	353