
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Verhandlungen als Ausweg aus einem Kommunikationsdilemma ...	3
2.1	Was sind Verhandlungen?	3
2.2	Die falsche Alternative: hart oder weich	4
2.3	Merkmale guter Verhandlungen	5
3	Verhandlungsmethoden	7
3.1	Faire Methoden	7
3.2	Unfaire Methoden	9
4	Leitlinien für erfolgreiches Verhandeln	11
5	Vorbereitung von Verhandlungen	15
5.1	Sach- und Beziehungsaspekte in der Vorbereitung	15
5.2	Verhandlungsplan erstellen	17
5.3	Praktische Dinge nicht vergessen	18
5.4	Vorbereitung während der Verhandlung überprüfen	18
5.5	Und wenn keine Vorbereitung möglich ist?	19
6	Rollen in Verhandlungen	21
6.1	Klarheit über eigene Rolle schaffen	21
6.2	Verhandeln in der Rolle des Unterhändlers	22
7	Kommunikationsstrategien in verschiedenen Verhandlungsphasen ...	25

8	Gesprächslenkungstechniken in Verhandlungen	27
8.1	Grundlegende Gesprächsfähigkeiten in der Verhandlungsführung ...	27
8.2	Wertschätzung als zentrale Verhandlungsstrategie	28
8.3	Auf die nonverbale Kommunikation achten	30
8.4	Führungsrolle im Gespräch übernehmen	31
8.5	Fragetechniken gezielt einsetzen	32
8.6	Wertanalytische Fragen in der Verhandlungsführung	32
8.7	Fragetechniken in der Konfrontation	33
8.8	Fragen umformulieren bei Angriffen	34
8.9	Techniken des aktiven Zuhörens gezielt einsetzen	35
8.10	Mit Zugeständnissen Gespräche steuern: Wenn ... dann	35
8.11	Man sitzt mehreren Verhandlungspartnern gegenüber	36
8.12	Gegenüber hat nicht die gleiche Entscheidungskompetenz	37
9	Überzeugen und Argumentieren	39
9.1	Der Irrglaube vom Überzeugen durch Argumentieren	39
9.2	Das Überzeugungsgespräch	41
9.3	Grundtendenzen im Argumentieren	42
9.4	Argumentatives Begründen von Lösungen	43
9.5	Mit Nutzen und Vorteilen argumentieren	44
9.6	Umgang mit Einwänden	44
10	Umgang mit unfairen Methoden	47
10.1	Und wenn einer nicht sachorientiert verhandeln will?	47
10.2	Destruktive Methoden und Gegenstrategien	48
10.3	Manipulative Methoden und Gegenstrategien	49
11	Interkulturelle Verhandlungen	53
	Was Sie aus diesem Essential mitnehmen können	57
	Literatur	59



<http://www.springer.com/978-3-658-08014-3>

Verhandeln als Kommunikationskompetenz
Grundlagen für erfolgreiches Verhandeln in Führung,
Betrieb und Alltag

Alter, U.

2015, VIII, 60 S., Softcover

ISBN: 978-3-658-08014-3