

# Inhalt

<b>Einleitung</b> .....	9
Vier Fehlannahmen zum Thema Verhandeln .....	11
Eine Frage der Einstellung .....	13
Pläne und Strukturen geben Flexibilität .....	17
Müssen Sie zum Verhandler geboren sein?.....	18
Werte schaffen und Werte fordern .....	18
Wie groß ist der Kuchen? – der Fixed-Pie-Irrtum .....	22
Besser verhandeln – mehr erreichen .....	27
<b>Ihr persönlicher Verhandlungsstil</b> .....	29
Kompetitives Verhandeln vs. kooperatives Verhandeln .....	31
Test zur Feststellung Ihres persönlichen Verhandlungsstils.....	33
Der kompetitive Verhandler – aus Lust am Gewinnen .....	38
Der kooperative Verhandler – der verlässliche Partner.....	39
Oft gestellte Fragen zur Auswertung und zu den Verhandlungsstilen .....	40
Sind Frauen die kooperativeren Verhandler?.....	43
Vier Wege zu kooperativem Verhandeln.....	44
Die fünf Phasen einer Verhandlung: Der Engarde VerhandlungsChrono .....	47
<b>Phase 1 Vorbereiten</b> .....	49
Der Wille zur Vorbereitung .....	49
Mit der Faktenbrille Wesentliches von Unwesentlichem trennen .....	51
Psychologische Fallen und irrationales Verhalten.....	52
Die Welt mit den Augen des anderen sehen.....	56
Der Engarde Strategic Planner: die erfolgreiche Planung Ihrer Verhandlungsstrategie .....	58
Informationen über Ihren Verhandlungspartner.....	62
Ambitionierte Ziele führen zu exzellenten Ergebnissen .....	63

Bereiten Sie Ihre Asse vor.....	68
Ihr Exit-Punkt: Bis hierher und nicht weiter .....	72
Keine Verhandlung ohne Plan B .....	73
Exit-Punkt und Plan B Ihres Verhandlungspartners .....	74
Erweitern Sie Ihren Aufmerksamkeitsradius.....	77
Was hat mein Verhandlungspartner davon?.....	80
Zeigen Sie dem anderen, dass Ihnen seine Bedürfnisse wichtig sind .....	82
<b>Phase 2 Klären.....</b>	<b>87</b>
Der Einfluss von Emotionen auf die Beziehung .....	88
Information, Information, Information.....	95
Erst Sie – nein, zuerst Sie! .....	98
Für jede Situation die richtigen Fragen.....	99
Zuhören, der Königsweg zur Information.....	107
Und wenn Ihnen Ihr Verhandlungspartner keine Informationen geben will? .....	110
Einzelnen oder im Team verhandeln? .....	114
Wo findet die Verhandlung statt? .....	116
Die richtige Sitzordnung bei Verhandlungen .....	118
Zusätzliche Taktiken in Phase 2, Klären .....	119
<b>Phase 3 Vorschlagen.....</b>	<b>123</b>
Zu welchem Zeitpunkt soll der erste Vorschlag erfolgen? .....	124
Wer soll den ersten Vorschlag machen? .....	124
Wie soll der erste Vorschlag lauten?.....	126
Die Verhandlungszone .....	126
Der Erstvorschlag als Ankerpunkt .....	128
Der aggressive Erstvorschlag: riskant, aber profitabel.....	130
Der optimistische Erstvorschlag birgt die größte Chance .....	133
Der moderate Erstvorschlag.....	135
Vier Tipps für den idealen Erstvorschlag.....	136
Ideal: ein zufriedener Verhandlungspartner und ein gutes Verhandlungsergebnis.....	138
Wenn Vorschläge zu schnell akzeptiert werden – der Fluch des Gewinners.....	139

So machen Sie Ihren Verhandlungspartner richtig glücklich.....	143
Ein unwiderstehliches Angebot? – Achtung, Falle!.....	144
So nehmen Sie Vorschläge richtig entgegen.....	148
Die 4er-Kette erleichtert die Akzeptanz Ihrer Vorschläge.....	152
Die Engarde-ABB-Methode: Vorschläge mit Nachdruck präsentieren.....	154
Vorschläge durch Pausen entkräften.....	157
Der Bluff – viel Lärm um nichts.....	158
Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen.....	161
Freche und provokante Vorschläge mit einem Smash abwehren.....	164
Vorsicht vor Normen und Standards.....	165
Die Kraft der Beweisführung.....	168
Zusätzliche Taktiken in Phase 3, Vorschlagen.....	172
<b>Phase 4 Optimieren.....</b>	<b>175</b>
Kuchen verteilen vs. Werte schaffen.....	175
Die Optimierungsstrategie hängt vom Erstvorschlag ab.....	176
Jede Forderung birgt eine Chance.....	177
Give & Take – keine Forderung ohne Gegenforderung.....	178
Machen Sie Zugeständnisse, aber richtig.....	182
Forderungen höflich, aber bestimmt ablehnen.....	185
„Und“ statt „Aber“.....	187
Der Rhythmus der Zugeständnisse verrät das Must-have.....	188
Pakete als Ganzes verhandeln.....	190
Wie reagieren Sie auf einen Forderungskatalog?.....	193
Setzen Sie den richtigen Hebel an.....	195
Keine Angst vor Konflikten!.....	203
Achtung vor aggressiven Ja-Sammlern.....	205
Der Faktor Geduld.....	206
Die Zufriedenheit des Verhandlungspartners ist wichtig.....	207
Richtig optimieren für kooperative Verhandler.....	210

Richtig optimieren für kompetitive Verhandler.....	212
Zusätzliche Taktiken in Phase 4, Optimieren.....	215
<b>Phase 5 Abschließen</b> .....	219
Der ideale Abschluss: Eine lohnende Vereinbarung und eine gute Beziehung .....	220
Treffen wir uns in der Mitte? .....	221
Der Engarde-Double-Split erhöht Ihren Nutzen .....	223
Verknappung treibt zu raschen Entscheidungen.....	224
Die Zeit läuft ab – das Ultimatum.....	224
Der (inszenierte) Abgang.....	225
Entrapment – wenn der Verhandler in der Falle sitzt .....	226
Nicht jede Vereinbarung ist eine gute Vereinbarung .....	228
Auch Nachverhandlungen können Werte schaffen.....	229
Reflektieren Sie das Gespräch .....	230
Abschlusstaktiken .....	231
<b>Praktische Verhandlungstaktiken für Ihren persönlichen Vorteil ..</b>	235
Taktiken richtig einsetzen und abwehren.....	235
Taktiken am Telefon.....	253
Online-Verhandlungen .....	255
Der richtige Umgang mit Lügen und Täuschungen in Verhandlungen .....	256
<b>Muss man wirklich immer verhandeln?</b> .....	269
<b>Schlusswort</b> .....	271
<b>Literatur</b> .....	273
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	275
<b>Über den Autor</b> .....	278