

## Stichwortverzeichnis

- A** Abilio dos Santos Diniz und Jean-Charles Naouri, Fallbeispiel 127  
 Abkommen. *Siehe* Verträge,  
   Vertragsverhandlungen 57  
 Absicht und Wirkung 182  
 Aker, Jennifer 23  
 Aktives Zuhören 282  
 AL Recovery 94  
 Alleinanbieter. *Siehe* Monopol  
   121  
 Allen, Woody 249  
 Alternativen  
 – analysieren 75, 85, 91, 125  
 – effektiv managen 193  
 – suchen 51  
 Amity und Branco, Fallbeispiel  
   49  
 Angebote, erste  
 – als Anker 100, 202  
 Anker (von Verhandlungen) 100,  
   202  
 Annahmen, vorgefasste  
 – prüfen 92, 125, 134  
 – unverbrauchte Perspektive und  
   126, 294, 296  
 Anpassungsfähigkeit 250  
 Aquino, Benigno Noynoy III.  
   248  
 Arma und PPM, Fallbeispiel 147  
 Auf-den-Balkon-Gehen 84, 275  
 Autorität als Einflussfaktor 303
- B** Bacon, Sir Francis 37  
 BATNA (Beste Alternative)  
 – als Druckmittel 124  
 – analysieren 75, 125  
 – dynamische Natur der 85  
 – effektiv managen 193  
 – sorgfältig durchdenken 91  
 Bedürfnisse, ergründen 51  
 Beeinflussung 283  
 Beeinflussung, durch Autorität  
   und Präsentation 303  
 Behavioral Change Stairway  
   Model (BCSM). *Siehe*  
   Stufenmodell zur  
   Verhaltensbeeinflussung 282
- Ben Ami, Schlomo 232  
 Beratung. *Siehe auch*  
   Mediation 92  
 – Blick von außen 126, 294, 296  
 – Eskalationsspirale  
   durchbrechen 177  
 – Hilfe bei Situationsanalyse 153  
 – kreatives Denken und 123  
 – positive Wirkung von 123  
 – unabhängige 148, 181  
 – Wert von 181  
 Betrug, falsche Überzeugung  
   über 31  
 Bevollmächtigter. *Siehe*  
   Vertreter 93  
 Beziehungen  
 – aufbauen 51, 226, 260  
 – besondere Bedeutung in  
   einigen Kulturen 212, 226  
 – falsche Überzeugung über 33  
 – Harmonie in 208–209  
 – komplizierte managen 76  
 – kurz- und langfristige  
   Vorteile 172  
 – laufend neu bewerten 143  
 – Sympathiefaktor und 101  
 – von sachlichen Problemen  
   trennen 164  
 – Wert von 83, 307–308  
 Beziehungsmanagement 40  
 Beziehungspflege, investieren in  
   36, 311  
 Binnenflüchtlinge 218  
 Blue Planet Recycling (BPR) und  
   Plastics Be Gone (PBG), Fall-  
   beispiel 58  
*Buch Samuel* (Bibel) 22
- C** Carrefour SA 128  
 Cathay Bank 280  
 Centre for Humanitarian  
   Dialogue (HD-Centre) 247  
 Christie, Agatha 22  
 Chromosom 36  
 Cialdini, Robert 101, 262  
 Compagnie Générale des Eaux  
   (CGE) 157

- Companhia Brasileira de  
Distribuição 128
- Contrexo und Mantosar,  
Fallbeispiel 78
- Council on Foreign Relations  
(CFR) 230
- CXX Technologies mit Manufix  
und Lazo, Fallbeispiel 186
- D** David und Goliath 22
- DEFA-Studio Babelsberg, Verkauf  
163
- Denken, kreatives  
– fördern 164  
– Kuchen vergrößern 163  
– Probleme vermeiden durch 154
- Denkweise. *Siehe* Geistige  
Einstellung 222
- Die Psychologie des Überzeugens  
(Cialdini) 101
- Dimensionen  
– verborgene aufdecken 40, 316
- Dimensionen, psychologische  
– Beeinflussung durch Autorität  
303  
– managen 181
- Diniz, Abilio dos Santos 133
- DOAR und Pine and Whitney,  
Fallbeispiel 86
- Druck, öffentlicher durch Presse  
und Medien 128, 140, 145
- Drucker, Harry 286
- Druckmittel  
– BATNA als 124  
– Einsatz von 171  
– kulturelle Normen als 143  
– unabhängige Kriterien als 299
- Due Diligence  
– Bedeutung der 154  
– Hilfe durch Beratung 153  
– sorgfältig durchführen 159
- E** Ebner, Noam 303
- Ego zügeln 276
- Einflussfaktoren  
– Autorität 303  
– Framing 305  
– Präsentation 303
- Ein-Text-Verfahren 252
- Eisenhower, Dwight D. 35
- ELN (Rebellengruppe) 230
- E-Mail, Missverständnisse und  
112
- Emotionen  
– beherrschen 275  
– Einfluss auf Verhandlungen  
177  
– managen 39, 181, 314  
– von Gewalttätern beeinflussen  
275
- Empathie 283  
– als Ausweg aus Eskalation 182  
– psychologische Dimensionen  
verstehen 275  
– übermäßige 289  
– zeigen 51, 180
- Engineering Experts (EEI)  
und Amity County (AC),  
Fallbeispiel 105
- Entscheidungen  
– Ego zügeln 276  
– strategische 220
- Entscheidungsträger, direkt  
verhandeln mit 91
- Erfolgsmaßstäbe bei  
Verhandlungen 287
- Erlich, Jan 137
- Erste Angebote  
– als Anker 100, 202  
– Framing durch 202
- Erwartungen  
– übertragen 238  
– verborgene 211
- Eskalationsspirale  
– durchbrechen 177  
– Empathie als Ausweg 182
- Eskalierendes Commitment 262
- Ethos, Pathos und Logos 276
- F** Fallbeispiele  
– Abilio dos Santos Diniz und  
Jean-Charles Naouri 127  
– Amity und Branco 49  
– Arma und PPM 147  
– Blue Planet Recycling (BPR)  
und Plastics Be Gone (PBG) 58  
– Contrexo und Mantosar 78  
– CXX Technologies mit Manufix  
und Lazo 186

- DOAR und Pine and Whitney 86
  - Engineering Experts Inc. (EEI) und Amity County (AC) 105
  - Friedensprozess auf den Philippinen 241
  - Friedensprozess in Kolumbien 230
  - Herr Meyer und eine Universität 297
  - Indegopro und Ecrú 196
  - Innoagri und Solantar 121
  - Iron Works und Seabourn Trading 137
  - Kyanmi und Bundascorp 205
  - Lubbock County Sheriff's Office und Bill 265
  - Marcel und Louis 175
  - Polizei von Alhambra und Danny Kai Chao 280
  - Polizei von Calgary und Arthur (Running Buffalo) 255
  - Rambling Recyclers (RR) und AL Recovery(ALR) 93
  - Steve und Pierre 167
  - Treuhandanstalt und Compagnie Générale des Eaux (CGE) 157
  - UNHCR und Afghanisches Außenministerium 217
  - Zazas und Loguserve 65
  - zwei NGOs 291
  - Familienunternehmen, schwierige Übergabe 181
  - FARC (Rebellengruppe) 230
  - Federal Bureau of Investigation (FBI) 282
  - Financial Times* 129
  - Fluch des Siegers 202–203
  - Flüchtlinge 218
  - FMLN (Guerillagruppe) 232
  - Fragen
    - in Krisensituationen 263, 284
    - Kern des Problems erschließen 63, 88, 260
    - unorthodoxe 295
  - Framing 135
  - als Einflussfaktor 305
  - durch erstes Angebot 202
  - in Krisensituationen 262
  - verändern 249
  - Friedensprozess auf den Philippinen, Fallbeispiel 241
  - Friedensprozess in Kolumbien, Fallbeispiel 241
  - Friedensprozesse
    - Kolumbien 237
    - Pendeldiplomatie 246
    - Philippinen 249
    - Vergangenheitsarbeit 233
  - Friedensprozess in Kolumbien, Fallbeispiel 230
  - Friends Indeed* (Whitfield) 251
  - Fukushima, S., 238
  - Fusionen, Verhandlungen über 49, 205
  - fünf Grundsätze 41
- G**
- Geiselnnehmer 267
  - Geistige Einstellung
    - beherrschen 36, 311
    - problemlösende 222
  - Gesichtswahrung 165, 192, 221, 225, 261, 285
  - Getty, John Paul 33, 171
  - Geurt De Haus, Jan 181
  - Gewalttäter
    - Auf-den-Balkon-führen 275
    - verhandeln mit 274
  - Gewinne, kurz- und langfristige 172
  - Glaubwürdigkeit 251
  - Goodman, Seth 93
  - Gorman, David 249
  - Grenzen setzen 227
  - Große Erwartungen* (Dickens) 22
  - Groupe Casino 127
  - Grundsätze der Verhandlungsführung 318
  - Grundwerte, menschliche 134
  - Grupo Pão de Açúcar 127
- H**
- Hanrahan, Karen 224
  - Harry Potter* (Rowling) 22
  - Hartnäckigkeit 102, 226, 250
  - Hauck, Steven 167
  - Herr der Ringe* (Tolkien) 22

- Herr Meyer und eine Universität,  
Fallbeispiel 297
- Hofstede, Geert 207
- I** I-Foresaw-It-Methode 50–51
- Implementierungsphase
- Probleme in 209
  - Probleme kreativ überwinden 191
- Indegopro und Ecrú, Fallbeispiel 196
- Informationen, Einfluss auf Verhandlungen 143
- Innoagri und Solantar, Fallbeispiel 121
- Integrität 74
- Interessen
- alle erfassen 165
  - ergründen 51, 260
  - psychologische Konzepte und 134
  - verborgene aufdecken 111
  - wahre ergründen 133
  - Wechsel von Positionen zu 54, 91, 249, 295
- Interkulturelle Missverständnisse 210
- Interkulturelle Probleme überwinden 200
- Interkulturelle Unterschiede respektieren 225
- Internationale Kontaktgruppe (ICG) 247
- Iron Works und Seabourn Trading, Fallbeispiel 137
- J** Jiu-Jitsu in Verhandlungen 288
- K** Katz, Arnold 95
- Keller, Gerry 251
- Knappheit 199
- Kommunikation
- Absicht und Wirkung 182
  - deutliche Signale übermitteln 100
  - direkte Verhandlung 91
  - Ein-Text-Verfahren 252
  - E-Mail und 112
  - Medium klug wählen 112
  - Missverständnisse 85
  - persönliches Erscheinen 200, 226
  - Problem als gemeinsame Angelegenheit 295
  - Tür offen halten 101
- Kompetenz, persönliche und soziale 40
- Kompromisse
- falsche Überzeugung über 29
  - überlegen 51
- Konkurrenz und Kooperation 182
- Kontaktgruppe, Internationale (ICG) 247
- Kontrolle
- Emotionen managen 39, 314
  - Reaktionen managen 84, 181
  - unkontrollierbare Einflüsse 172
- Konzepte, psychologische
- eskalierendes Commitment 262
  - Gesichtswahrung 261, 285
  - Interessen und 134
  - Übertragung 238
- Koordination, zahlreicher Parteien 274
- Kreative Optionen 51
- Kreative Problemlösung 37, 313
- Kreatives Denken
- bei schwierigem Problem 90
  - bei schwierigen Problemen 191
  - fördern 164
  - Förderung durch Berater 123
  - in festgefahrenen Situationen 296
  - Kuchen vergrößern 163
  - Macht ausgleichen durch 55
  - Probleme vermeiden durch 154
- Kriseninterventionsteams, Rollenverteilung 281
- Krisensituationen
- beteiligte Parteien 267–268
  - Flüchtlingsbefreiung 225
  - Fragen statt Argumente 263, 284
  - gewaltbereiter Täter 277, 287
  - richtiges Framing 262
  - Selbstmordgefahr 260

- Sympathiefaktor 262
  - verhandeln in 274, 287
  - Verhandlungsprozess in 282
  - Kriterien, unabhängige
    - als Druckmittel 299
    - als Schlüssel zur Lösung 306
    - einsetzen 300–301
    - keine bekannt 298
    - suchen 51, 134
    - Trends analysieren 72, 75
  - Kuchen vergrößern 63, 163
  - Kulturelle Faktoren
    - Alterswahrnehmung 208
    - Harmonie in Beziehungen 208–209
    - Machtwahrnehmung 207
    - Verhandlungsstile 207
  - Kulturelle Normen
    - achten 225
    - als Druckmittel 143
  - Kulturelle Probleme
    - kreativ überwinden 191
    - von sachlichen Problemen trennen 164
  - Kulturen
    - Achtung und Respekt 200
    - genaue Kenntnis 210
    - Probleme durch Unverständnis 210
  - Kyammi und Bundascorp, Fallbeispiel 205
- L**
- Lady Gaga 32
  - Laotse 192
  - Lapin, Raphael 121
  - Lax, David 130, 132
  - LC und LCIBC (zwei NGOs), Fallbeispiel 291
  - Lew, Jacob 43
  - Lithwick, David 185
  - Lösungen
    - Bereitschaft und Wille 181
    - gemeinsamer Ansatz 225
    - Interessen erfassen 165
    - kreative finden 191
    - Kuchen vergrößern 63, 163
    - unabhängige Kriterien und 306
  - Lubbock County Sheriff's Office und Bill, Fallbeispiel 265
- M**
- Macht
    - Ausgleich durch Kreativität 55
    - gegenüber Monopolanbieter 126
    - Machtgefälle überwinden 200
    - Umgang mit 77, 84, 170, 296
  - Machtdistanz 207
  - Makin, Tyler 137
  - Manipulation, falsche Überzeugung über 31
  - Marcel und Louis, Fallbeispiel 175
  - Marcos, Ferdinand 243
  - Marks, Bill 95
  - McDougall, Gary 260, 288
  - McKee, Robert 17
  - Mediation. *Siehe auch* Beratung 92
    - bei Friedensprozessen 237, 249
    - Blick von außen 294, 296
    - positive Wirkungen von 76, 92
  - Medien und Presse, hoher Druck durch 128, 139, 145
  - Menschenrechtsverstöße, Umgang mit 227
  - Menschliche Grundwerte 134
  - MILF (Islamische Morobefreiungsfront) 243
  - Minimalziel 18, 198
  - Missverständnisse
    - durch E-Mail-Kommunikation 112
    - Entstehung von 85
    - interkulturelle 210
  - MOA-AD (Memorandum of Agreement on Ancestral Domain) 243
  - Monopol als Machtposition 126
  - Moody, D. L., 309
- N**
- Nachverhandlungen 212
  - Namensrechte, verhandeln über 294
  - Naouri, Jean-Charles 133
  - Nater, David 285
  - Naturtalente, falsche Überzeugung über 32
  - Neale, Paul 90

Non-Profit-Organisationen,  
Verhandlungen zwischen 294  
Normen, kulturelle als  
Druckmittel 143

**O** Öffentlicher Druck, durch  
Medien und Presse 128, 140, 145  
Optimalziel 18, 197

Optionen  
– entwickeln 150  
– kreative 51

Ort, vorbereiten 51

**P** Pangyo Techno Valley 205

Parteien  
– bei Verhandlungen mit  
Gewalttätern/Geiselnemern  
267–268  
– versteckte 105, 112

– zahlreiche managen 274

Pattsituationen 133, 237, 249

Pendeldiplomatie 246

Persönliche Kompetenz 39

Persönliches Erscheinen 200, 226

Plan B. *Siehe* BATNA  
(Beste Alternative) 245

Planung  
– Gegensatz zu Vorbereitung 35,  
310

– genaue unmöglich 226

Plastics Be Gone (PBG) 58

Plomer, William 38

Polizei  
– Ausbildung der Verhandlungs-  
führer 281

– Verhandlungsführer bei 258,  
267

Polizei von Alhambra und Danny  
Kai Chao, Fallbeispiel 280

Polizei von Calgary und  
Arthur (Running Buffalo)  
Fallbeispiel 255

Positionale Verhandlungen 133

Positionen  
– festgefahrene überwinden 237

– in Interessen verwandeln 133

– Nachteile des Feststeckens in  
237

– Wechsel zu Interessen 54, 91,  
249, 295

Post Settlement Settlement 57

– Anwendungsbeispiel 61

Powell, Jonathan 232, 251

Präsentation als Einflussfaktor  
303

Presse und Medien, hoher Druck  
durch 128, 140, 145

Probleme

– Absicht und Wirkung 182

– als gemeinsame Angelegenheit  
295

– durch Kreativität überwinden  
191–192

– durch Kreativität vermeiden  
154

– interkulturelle überwinden 200

– Kern durch Fragen erschließen  
63, 88

– kulturelle von sachlichen  
trennen 164

Problemlösung

– gemeinsamer Ansatz 225

– kreative 37, 90, 313

Prozess. *Siehe* Verhandlungspro-  
zess 226

Psychologische Dimensionen

– Beeinflussung durch Autorität  
303

– Empathie und 275

– managen 181

– verstehen 275

Psychologische Konzepte

– eskalierendes Commitment  
261

– Gesichtswahrung 261, 285

– Interessen und 134

– Übertragung 238

**R** Raiffa, Howard 57

Rambling Recyclers (RR) und  
AL Recovery (ALR),  
Fallbeispiel 93

Rapport 283

Reaktionen, kontrollieren 84, 181

Recherchen, zur Vorbereitung  
51, 88

Reframing 135, 283

Reihenfolge, zeitliche managen  
144, 227

- Repräsentant. *Siehe* Vertreter 93  
 Rogan, Randall 279  
 Rollenverteilung, in  
   Kriseninterventionsteams 281  
 Ross, Christopher 39  
 Rothschild, David de 133  
 Rowling, J. K., 21  
 Ruf, guter 74, 140, 171–172
- S** Salomon, Urteil des Königs 30  
 Santos, Juan Manuel 232  
 Savory Grain Products (SGP) 94  
 Schmerzgrenze 18, 198  
 Selbstmanagement 40  
   – Ego zügeln 276  
   – Emotionen 39, 314  
   – Reaktionen 84, 102, 181  
 Selbstmordgefahr 260  
 Seneca, Lucius Annaeus 167  
 Seuss, Dr., 27  
 Sheer, Howard 200  
 Sieger oder Verlierer, falsche  
   Überzeugung über 27  
 Sieger, Fluch des 202–203  
 Signale, deutliche übermitteln  
   100  
 Situationen  
   – kreative Betrachtung 296  
   – Übertragung und 238  
   – unkontrollierbare 172  
 Situationsanalyse  
   – Hilfe durch Beratung 153  
 Situationsänderung  
   – bewirkt Umdenken 154  
   – Neuverhandlungen nach 142  
 Soziale Kompetenz 40  
 Sprache  
   – Ein-Text-Verfahren 252  
   – Formulierungen 238  
 Starke verhandeln nicht, falsche  
   Überzeugung 32  
 Steve und Pierre,  
   Fallbeispiel 167  
 strategische Entscheidungen 220  
 Stufenmodell zur Verhaltensbeeinflussung (FBI)  
   – Aktives Zuhören 282  
   – Beeinflussung 283  
   – Empathie 283  
   – Rapport 283  
   – Verhaltensänderung 283  
 Sympathiefaktor 101, 262
- T** Tabus wahren 165, 223  
 Texas Department of Public  
   Safety 265  
 Themen festlegen 51  
 Thompson, Leigh 32  
 Transitional Justice (Vergangenheitsarbeit) 233  
 Treuhandanstalt und Compagnie  
   Générale des Eaux (CGE),  
   Fallbeispiel 157
- U** Übertragung, psychologische 238  
 Überzeugen  
   – Ethos, Pathos und Logos 276  
   – Prinzip der Knappheit 199  
   – Stufenmodell zur  
     Verhaltensbeeinflussung (FBI)  
     282  
   – Sympathiefaktor 101  
   – Wachstumsplan präsentieren  
     202  
 Überzeugungen  
   – fünf falsche 34  
 Unabhängige Kriterien  
   – als Druckmittel 299  
   – als Schlüssel zur Lösung 306  
   – einsetzen 300–301  
   – keine bekannt 298  
   – suchen 51, 134  
   – Trends analysieren 72, 75  
*Und dann gab's keines mehr*  
   (Christie) 22  
 Ungleiche Machtverhältnisse  
   – Ausgleich durch Kreativität 55  
   – Monopolanbieter 126  
   – überwinden 200  
   – Umgang mit 77, 84  
   – Umkehrung 170  
 UNHCR (Hochkommissariat  
   für Flüchtlinge der Vereinten  
   Nationen) 225  
 UNHCR und Afghanisches  
   Außenministerium,  
   Fallbeispiel 217  
 Unkontrollierbare Situationen  
   172

- Unternehmen
- »klein gegen groß« 200
  - Fusionsverhandlungen 49, 205
  - Probleme bei Hightech-Entwicklungen 191
  - Übergabe in der Familie 181
  - ungleiche Machtverhältnisse 170
- Uribe, Álvaro 232
- Ury, William 133, 236
- V** Vantage Partners 65, 153
- Verborgene Dimensionen, aufdecken 40, 316
- Verborgene Erwartungen 211
- Verborgene Interessen, aufdecken 111
- Vereinbarungen. *Siehe* Verträge, Vertragsverhandlungen 57
- Vergangenheitsarbeit 233
- Verhaltensänderung, Stufenmodell 283
- Verhandlungen
- Absichten und Wirkungen 182
  - Anker 100, 202
  - Befreiung von Flüchtlingen 225
  - Berater zur Situationsanalyse 153
  - direkt mit Entscheidungsträger 91
  - Ein-Text-Verfahren 252
  - emotionales Szenario 177
  - Erfolgsmaßstäbe 287
  - erste Angebote 100, 202
  - Friedensprozess (Kolumbien) 237
  - Friedensprozess (Philippinen) 249
  - Gesichtswahrung 165, 192, 221, 225, 261, 285
  - guter Ruf und 74, 140, 171-172
  - interkulturelle Probleme 210
  - interne und externe abstimmen 144
  - Krisensituationen (Gewalttäter/Geiselnahmer) 277
  - Krisensituationen (Selbstmord) 260
  - kurz- und langfristige Ziele ausbalancieren 101
  - mit Geiselnahmern 287
  - mit Gewalttätern 274
  - mit Monopolanbieter 126
  - Non-Profit-Organisationen 294
  - Pattsituationen 133
  - Prozess beachten 211
  - Prozess planen 72, 74, 155
  - psychologische Dimensionen 181
  - über Fusionen 49, 205
  - über Verträge 303
  - Umkehrung der Machtverhältnisse 170
  - unkontrollierbare Einflüsse 172
  - verborgene Erwartungen 211
  - versteckte Parteien 105, 112
  - Verträge verbessern 57
  - zeitliche Reihenfolge managen 144, 227
- Verhandlungsführer
- Ausbildung 281
  - der Polizei 258, 267
  - zahlreiche Parteien managen 274
- Verhandlungsführung
- fünf Grundsätze
- Grundsätze der Verhandlungsführung 41
- Verhandlungsführung 40
- Absichten und Wirkungen 182
  - als Vertreter/Bevollmächtigter 93
  - Alternativen suchen 51
  - Auf-den-Balkon-Gehen 84, 275
  - Bedürfnisse ergründen 51
  - Beziehungen aufbauen 51
  - Beziehungen erhalten 76
  - Egos zügeln 276
  - Empathie zeigen 51
  - fünf falsche Überzeugungen 34
  - fünf Grundsätze 318
  - Grenzen setzen 227
  - I-Foresaw-It-Methode 50-51
  - Interessen ergründen 51
  - kreative Lösungen finden 191
  - kreative Optionen 51

- Kuchen vergrößern 163
- Ort und Zeit festlegen 51
- passendes Framing 135
- persönliches Erscheinen 200, 226
- Prozess beachten 211
- Prozess planen 72, 74, 155
- Selbstmanagement 102
- strategische Entscheidungen 220
- Tabus wahren 165
- Themen, Ziele, Kompromisse festlegen 51
- Umkehrung der Machtverhältnisse 170
- unabhängige Kriterien suchen 51, 134
- Vorbereitung 51
- Wechsel von Positionen zu Interessen 54, 91, 237
- Verhandlungsgeschichten
  - *Das salomonische Urteil* 29
  - Erzählbogen 21, 23
  - Olivers Geschichte 17
  - *The Zax* von Dr. Seuss 28
- Verhandlungs-Jiu-Jitsu 288
- Verhandlungsprozess
  - als Erfolgsmaßstab 287
  - beachten 211
  - in Krisensituationen 282
  - iterativer 226
  - planen 72, 74, 155
- Verhandlungsstile
  - inkompatible 207
  - kompetitiv 178, 182
  - vermeidend 108
- Verträge, verbessern 57, 61
- Vertragsverhandlungen 303
  - Deal neu strukturieren 191
  - Geschäftsbeziehung neu aushandeln 76
  - interkulturelle Probleme 210
  - in Vertretung führen 90
  - kulturelle Gepflogenheiten achten 200
  - nach Änderung der Situation 143
  - Verträge verbessern 61
- Vertrauen 283
- Vertreter, verhandeln als 90, 93
- Villalobos, Joaquin 232
- Vivendi 158
- Vorbereitung
  - Alternativen suchen 51
  - Ausbildung als Verhandlungsführer 281
  - BATNA analysieren 75, 85, 91, 125
  - Beziehungen aufbauen 51
  - Empathie entwickeln 51
  - investieren in 35, 125, 310
  - kreative Optionen entwickeln 51
  - Ort und Zeit festlegen 51
  - Prozess planen 72, 74, 155
  - Recherchen durchführen 51, 88
  - Themen, Ziele, Kompromisse festlegen 51
  - Trends analysieren 72, 75
  - unabhängige Kriterien suchen 51
  - Wert der 54
- Vorgefasste Annahmen
  - prüfen 92, 125, 134
  - unverbrauchte Perspektive und 126
- Vorverhandlungen 212
- W** Wachstumsplan präsentieren 202
- Weiss, Joshua N., 57, 105
- Wert
  - maximalen herausholen 62
  - zusätzlichen schaffen 63
- Whitfield, Teresa 251
- Wirtschaftliche Situation, Neuverhandlungen nach Änderung 143
- Y** Young, Andy 276
- Young, Mark 157
- Z** *Zauberer von Oz* (Baum) 22
- Zax, The* (Dr. Seuss) 27
- Zazas und Loguserve, Fallbeispiel 65
- Zeitliche Reihenfolge
  - managen 227

- Zeitliche Reihenfolge,  
managen 144
- Zeitplanung, durchdenken 51
- Ziele
  - festlegen 51
  - kurz- und langfristige  
ausbalancieren 101
  - Minimalziel 18, 198
  - Optimalziel 17, 198
  - Schmerzgrenze 18, 198
- ZOPA (Zone of Possible  
Agreement), Lücke  
überwinden 163
- Zuhören, aktives 260, 282























