

Stichwortverzeichnis

- A** A/B-Test 43
 Abschluss
 – dialogorientiert 170
 – faktenorientiert 170
 Abschlussstrategie
 – direkte 178
 – zusammenfassende 177
 Abschlussstrategien
 – dialogorientierte 171–173, 200
 – faktenorientierte 177, 200
 – fragenorientierte 173
 Abschlussvarianten 170
 Adrenalin 66
 Alexander der Große 14
 Altercasting 264–265
 Anaphorik 89
 Angebote, kostenlose 158
 Angst 66
 Ankereffekt 150–151, 153, 155–156, 165, 283, 287, 304–305
 Ansatz, syllogistischer 119
 Ansprechpartner 213, 215
 Argumente, rationale
 – drei Schritte 111
 Ariely, Dan 158
 Aristoteles 9, 13–16, 81, 203
 Aristotelisches Modell 70
 Asch, Solomon 129
 Assoziations-Trugschluss 40–41
- B** Balliet, Daniel 212
 Benjamin-Franklin-Methode 113
 Berater, vertrauenswürdiger 52
 Berater-Schnelltest 53
 Bercowitz, Lawrence 131
 Better Business Bureau 39
 Beziehungsmanagement 72, 75
 Bickman, Leonard 131, 323
 Big Five-Persönlichkeitstest
 – Verhandlungsstrategien, typenorientiert 273
 Big-Five-Persönlichkeitsmerkmale 258
 Big-Five-Persönlichkeitstest 255–256, 258, 277–278, 285
 Birdwhistell, Ray 227
 Bizrate Insights 132
 Bloomberg, Michael 203
 Breakout-Räume 243
 Briggs, Katharine Cook 267
 Briggs Myers, Isabel 267
 Brown, Brené 48
 Brown, Sashi 153
 Bruner, Jerome 77
- C** Canfield, Jack 167
 Carnegie 215, 317
 Carnegie, Dale 61, 98, 102–103
 Chabris, Christopher 120
 Cialdini 135–136, 185, 265, 317, 323
 Cialdini, Robert B. 9, 151
 Cicero 9, 81–82, 322
 City University of London 21
 Clark, William 268
 Cohen, Herb 109
 Color-Code-Persönlichkeitstest 256, 270,
Siehe Persönlichkeit
 Commitment & Consistency 184
 Costco 191
 Coyle, Daniel 49
 Cuddy, Amy 246
 Cuddy, Dr. Amy 64
- D** Darwin, Charles 232
 Der Vierstufen-Prozess
 – Zusammenfassung, *Siehe* DISG-Persönlichkeitstest 256, 268–269, *Siehe* Persönlichkeit
 Dreieck, rhetorisches 13
 Drew, Trafton 121
 Dringlichkeit 97–98, 178, 180–182, 200, 205
 Duchenne, Guillaume 238
 Duchenne-Lächeln 239
 Duchenne-Marker 239
 Dunn, Elizabeth 218
 Dunning-Kruger-Effekt 123

- E** Egotismus, impliziter 137
 Eindruck, erster 244
 Einflussnahme, Ethik 11
 Ekman, Paul 226, 232
 Emerson, Ralph Waldo 221
 Emotionen
 – Angst 106
 – Gefühl der Verpflichtung 106
 – Leistungsbedürfnis. *Siehe* Gefühle
 Emotionsregulation 72–74
 Empathie 26, 76–77, 105–106, 216, 262–263, 266, 281
 Empathielücke 215–216, 219
 Entscheidung 164
 Entscheidungen 13, 19, 21, 36–37, 62–65, 68, 72, 74, 76, 82, 106, 109, 111–113, 115, 117–119, 144, 147–151, 158, 164, 170, 178, 183, 192–193, 199, 201, 206, 216–217, 276, 287, 307–308, 311
 Entscheidungen, rationale 110
 Entscheidungsarchitektur 193–194
 Entscheidungsmatrix, gewichtete 112
 Entscheidungsmodell, rationales 111–112, 117
 – sieben Schritte 112
 Entscheidungsprozess 52, 70, 75, 106, 112, 116, 118, 120–121, 124, 287
 Ethische Prinzipien, Aspekte 12
 Ethos 13, 15, 82, 203
 Expertise 17, 19–21, 35–39, 43, 58, 144, 279, 290
 Extraversion 261
- F** FAB-Matrix 161–162
 Falls/Wenn-Dann-Weil-Formel 124, 128, 164
 – Tipps 128
 FOMO 66, 135, 178, 180
 Framing 76, 144–145, 147–150, 164, 193, 282–283, 287, 298–299
 Framing-Effekt 147–149, 164
 Franklin, Benjamin 113
 Friesen, Wallace 226
- G** Gaeth, Gary J. 147
 Gefühle 61
 – einbeziehen 63
 – Entscheidungen. *Siehe* Emotionen
 – Kommunikation 64
 – regulieren 72, 106
 Gerechtigkeit (ethisches Prinzip) 13
 Gewissenhaftigkeit 259
 Glaubwürdigkeit 13, 15–16, 19–22, 30, 32–33, 36, 38–46, 50, 52, 55, 57–58, 63, 78–79, 82, 92, 94, 96, 97, 109, 141, 143–144, 164, 181, 199, 205, 209, 217, 279–282, 287, 290
 – Referenzen 40–42, 45, 58, 280
 – untermauern 40
 – Verletzlichkeit 46
 Glaubwürdigkeit, soziale 38, 58
 Goleman, Daniel 72
 Gorilla-Experiment 120
 Grameen Bank 100
 Griffis, Gigi 40
 Grundemotionen. *Siehe* Basemotionen
- H** Halo-Effekt 139–140
 Handeln, erleichtern 167
 Handwerker, Nathan 45
 Hartman, Taylor 270
 Heinrichs, Jay 145
 Heuristik 118, 147
 Hoffeld, David 92
 Hot Dog für 5 Cents-Problem 45
- I** IMBD 109
 Implementierungsintentionen 125
 Intelligenz, emotionale 72, 76, 106, 281
 Iyengar, Sheena 191
- J** Jones, John T. 137, 323
 Jung, C.G. 267
- K** Kahneman, Daniel 61, 150, 321, 323
 Kairos 203–204, 218, 284, 323
 Kapitalrentabilität (ROI) 127

- King, Dr. Martin Luther 203
 King, Martin Luther 89, 322
 Kinneavy, James 203
 Koetsenruijter, William 143
 Kognitive Verzerrungen 118, 121
 – überwinden 121
 Kommunikation, nonverbale 107
 Kompetenz, soziale 72, 74
 Konversionsrate
 – Optimierung 43–44, 137
 Körperhaltung
 – offene 223–224, 244, 253
 Körpersprache 25–26, 75, 82–83, 92–94, 95, 96, 100, 107, 211, 215, 221–227, 230–231, 237, 240–241, 244–248, 250–251, 253–254, 265, 282, 284–285
 – aktives Zuhören 248
 – Arme, gekreuzte 225
 – Augenbrauen 233–234, 237, 249
 – Beine, gekreuzte 226
 – Blickkontakt 95, 236
 – Duchenne-Lächeln 238
 – Gestik 95, 227
 – Handgesten 228, 240
 – Handschlag 239
 – Interesse bekunden 248
 – Kopfgesten 229
 – Kopfnicken 240
 – Körperhaltung 222
 – Körperhaltung, offen/geschlossen 223
 – kulturelle Unterschiede 239
 – Lächeln 23, 25, 94–95, 237–239, 242, 244–245, 247–248, 251, 254, 284–285
 – lesen und entschlüsseln 221
 – Mimik 231
 – physische Distanz 241
 – Signale, metronomische 229
 – Stehen und Sitzen 224
 – Verkaufsumgebung, virtuelle 241
 Kraus, Michael 97
 Kreuztabellierungen 290
 Kruskal-Wallis-H-Test 303
L
 Langer, Ellen 126
 Lee, Robert E. 88
 Leistungsbedürfnis 65, 79, 103, 106, 147, 268
 Lepper, Marc R. 121
 Levav, Jonathan 68, 322–323
 Levin, Irwin P. 147
 Lieberman, Matthew 73
 Lincoln, Abraham 88
 Linda-Problem 61, 206, 297
 Loewenstein, George 215
 Logik 109–110
 – nachweisen 124
 Logos 13, 15, 82, 203
 Lord, Charles G. 121
 Lowry, Don 269
M
 Machtposen 246
 Mann-Whitney-U-Test 290, 296, 303–304, 306–307
 Marston, William M. 268
 Maslow, Dr. Abraham 15
 Mason, Malia 143
 Maxwell, John C. 255
 Meade, George 88
 Medienreichhaltigkeit 211–212
 Medienreichhaltigkeitstheorie 127
 Medulla oblongata 66
 Mehrwert 90–91, 141, 162–163, 173, 176–177, 193, 281
 Merkmale-Vorteile-Nutzen-Matrix 161
 Mikolajczak, Moira 27
 Mikroexpressionen 232, 235–236, 239, 254
 Milgram, Stanley 131
 Mirenberg, Matthew C. 137, 323
 Mochon, Daniel 189
 Muller-Lyer-Illusion 145
 Murray, Henry Alexander 65
 Myers-Briggs-Typenindikator (MBTI) 256, 267, *Siehe* Persönlichkeit
N
 Nahbarkeit 21
 Nathan's Famous, 45
 Neurotizismus 263

- O** Offenheit 258
Optionen 71, 113, 115–117,
147, 151, 154, 180, 189–193,
195, 201, 273, 283, 307–308
Oxytocin 26–27, 321
- P** Pathos 13, 15, 82, 203
Pelham, Brett W. 137
Peloton 133
Persönlichkeit 255
– Color-Code-Persönlichkeitstest.
Siehe Color-Code-
Persönlichkeitstest
– DISG-Persönlichkeitstest. *Siehe*
DISG-Persönlichkeitstest
– Persönlichkeitsmerkmale 255
– Persönlichkeitsmessung 256
– Persönlichkeitstypen 255
Persönlichkeitsmerkmale
– erkennen 278
Persönlichkeitstests 267, 313
– Big Five- Persönlichkeitsmerk-
male 271
Persönlichkeitstypologie-
Tests 267
Petrified-Forest- Nationalpark 135
Pink, Daniel 167
Platon 9
Polzer, Jeff 50
Power-Posen 64
Preston, Elizabeth 121, 322
Priming 185–187, 264, 309–310
Pryor, Terrelle 153–154
- R** Rapport 34, 93, 95, 105,
107, 110, 282
Rationalität 110
Regel, 70/30 172
Remote Selling 176
Respekt (ethisches Prinzip) 13
Review Meta 135
Rezensionen 109, 130–132,
134–135
Reziprozität 67, 106, 184
Rhetorik, fünf Schritte
– Einprägen 83
– Gliederung 81
– Stilisierung 82
– Stoffauffindung 81
– Vortrag 83
Ripken, Cal 209
Rizzolatti, Giacomo 104
- S** Sá, Walter C. 119
Scripting 282
Selbstmanagement 72–73
Selbstwahrnehmung 72–73
Setting 208–209
Shapiro Negotiations Institute
(SNI) 10, 14, 68, 325
Shapiro, Ron 68, 209, 319
Sicherheitsnetz 198–199, 201,
283, 306
Simmons, Annette 78
Simons, Daniel 120
Skript 107
Skripting 80–81, 83–85, 87, 142
– nicht abgeschickte Briefe 87
Skripting, drei Schritte
– Advokat des Teufels 86
– Präsentation 87
Social Proof 38, 111, 124,
129–132, 135–137, 157, 164,
204, 279
– Bezugsgruppen-Nachweis
136
– dokumentierte Nachwei-
se 140, 142, 144, 164
– Fallstudien 141
– kollektive Nachweis 131
– negativer 135
– Testimonials 142
– Video-Testimonials 142
– Vordenker-Nachweis 139
– Whitepapers 141
Spiegelkung, verbale
– Sprechtempo und Lautstär-
ke 100
Spiegelneuronen 104
Spiegelung 76, 92–96, 98, 100,
104–105, 107, 251, 282, 285
– Atmung 95
– Blickkontakt 25, 93, 95–96,
100, 105, 223, 236, 241, 244,
254, 284
– Gebote und Verbote 105
– Gestik 26, 75, 92–93, 96, 100,
221, 227, 232, 246, 254
– Körpersprache und Körperhal-
tung 93–94

- Mimik 26, 74, 93, 95–97, 100, 211, 221, 231–232, 251, 254
- wissenschaftliche Grundlagen 104
- Spiegelung, verbale 96
- Allgemeiner Wortschatz und Fachjargon 96
- Muttersprache und Umgangssprache 97
- Sprechtempo und Lautstärke 96
- Stimmlage und Tonfall 97
- Wiederholung des Namens 98
- Standardoptionen 193–194
- Stanovich, Keith E. 119
- Statistik, deskriptive 290, 293, 299, 303, 305, 308
- Storytelling 30, 76–77, 80, 106, 132, 282, 287, 293
- Geschichtskategorien 78
- Strauss, Joseph 198
- Sunstein, Cass 193
- Sympathie-Effekt 29, 35
- T** Talamas, Sean 140
- Tames, Charles »Chip« 188
- Tames, Chip 68, 195
- TED-Talks 227, 242
- Thaler, Richard 193
- Thorndike, Edward 139
- Todorov, Alexander 242
- True-Colors-
Persönlichkeitstest 269
- Tversky, Amos 61, 150
- V** Van Edwards, Vanessa 227, 242
- Varianzanalyse, einfaktorielle (ANOVA) 290
- Verantwortung (ethisches Prinzip) 12
- Vergessenskurve 207–208
- Behaltenseffekt 208
- Verhandeln, überzeugend 11
- Verhandlungs- und Überzeugungsprozess 13, 15, 19, 63, 82, 167, 221
- Verhandlungs- und Überzeugungsprozess, Pyramide 15
- Verhandlungserfolg 9
- Verträglichkeit 262
- Vertrauen
 - Aufbau 21
 - Eigeninteresse 24
 - neurowissenschaftliche Basis 26
 - soziale Bindungen 22
 - Verlässlichkeit 23
 - vier Schlüsselkomponenten 22, 35
 - Wertbeitrag 23
- Vertrauensbeziehungstest 27
- Vertrauensspiel 26
- Vertrauenswürdigkeit 19–22, 24–27, 36, 48, 238, 247
- nonverbale Kommunikationssignale 25
- Verzerrung, kognitive 120
- Verzerrungen, kognitive 122
- überwinden 124
- Vö, Melissa L.-H. 121
- Voreingenommenheit 118, 121, 214–215
- Vorteile-Nutzen-Matrix 161, 283
- W** Wenn-Dann-Formel 127
- Wertheim, Edward G. 221
- West, Richard C. 119
- Whiteboards, kollaborative 243
- Whitepapers 141, 164
- Win-win-Situationen 188, 189
- Win-Win-Situationen 68
- Wohllwollen (ethisches Prinzip) 12
- Wolfe, Jeremy M. 121
- Z** Zak, Paul J. 26
- Zeit und Ort 203
- Zugeständnis, kleines 283
- Zugeständnisse, kleine 183, 185
- Zusagen, geringfügige 184, 186, 309
- Zusammenfassung
 - Kapitel 2 58
 - Kapitel 3 105
 - Kapitel 4 164
 - Kapitel 5 200
 - Kapitel 6 218
 - Kapitel 7 253
 - Kapitel 8 276
- Zustand, affektiver 216, 219–220, 284





