

Inhalt

1 Die Kunst, überzeugend zu verhandeln	9
Die Ethik der Einflussnahme	11
Die grundlegenden Aspekte der ethischen Prinzipien	12
Der Verhandlungs- und Überzeugungsprozess	13
2 Glaubwürdigkeit aufbauen	19
Glaubwürdigkeit: Vertrauen und Expertise	20
Vertrauen aufbauen	21
Expertise entwickeln	35
Die Toolbox der Verhandlungsprofis	40
Glaubwürdigkeit durch Referenzen untermauern	40
Verletzlichkeit zeigen	46
Sich als vertrauenswürdiger Berater positionieren	52
Die Bausteine zusammenfügen	58
3 Gefühle einbeziehen	61
Das Linda-Problem	61
Gefühle	63
Leistungsbedürfnis	65
Angst	66
Gefühl der Verpflichtung	67
Die Toolbox der Verhandlungsprofis	72
Emotionsregulation	72
Storytelling	76
Skripting	80
Spiegelung	92
Die Bausteine zusammenfügen	105
4 Logik demonstrieren	109
Logik und rationale Entscheidungen	110
Das rationale Entscheidungsmodell	112
Die gewichtete Entscheidungsmatrix	112
Die Rolle der Voreingenommenheit in der logischen Argumentation	118

Drei Schritte, um die Logik Ihrer Argumente nachzuweisen	124
Die Toolbox der Verhandlungsprofis	144
Framing	144
Der Ankereffekt	150
Merkmale, Vorteile und Nutzen	159
Die Bausteine zusammenfügen	164
5 Handeln erleichtern.	167
Handeln erleichtern	167
Abschlussvarianten	170
Dialogorientierte Abschlussstrategien	171
Faktenorientierte Abschlussstrategien:	
Die entscheidende Frage stellen	177
Auf die Dringlichkeit der Entscheidung hinweisen	180
Nach dem Abschluss	182
Die Toolbox der Verhandlungsprofis	183
Kleine Zugeständnisse anstreben	183
Optionen anbieten	189
Ein Sicherheitsnetz spannen	198
Die Bausteine zusammenfügen	200
6 Die Wahl von Zeit und Ort	203
Das Wann und Wo	203
Die richtige Zeit	205
Der richtige Ort	208
Die richtigen Ansprechpartner	213
Die Toolbox der Verhandlungsprofis	215
Die Empathielücke	215
Ende gut, alles gut	218
Die Bausteine zusammenfügen	218
7 Körpersprache.	221
Körpersprache lesen und entschlüsseln	221
Körperhaltung	222
Gestik	227
Mimik	231
Die Wahrnehmung kultureller Unterschiede	239

Körpersprache in einer virtuellen Verkaufsumgebung	241
Die Toolbox der Verhandlungsprofis	244
Der erste Eindruck zählt	244
Körpersprache als Werkzeug, um die eigenen Emotionen zu regulieren	245
Körpersprache als Werkzeug, um die Emotionen anderer positiv zu verändern	247
Die Bausteine zusammenfügen	253
8 Persönlichkeit	255
Charakteristische Eigenschaften, Persönlichkeitsmerkmale und Persönlichkeitstypen	255
Einschätzung Ihrer Persönlichkeitsmerkmale:	
Kurzversion	257
Die Big-Five-Persönlichkeitsmerkmale	258
Altercasting	264
Persönlichkeitstypologie-Test	267
Die Toolbox der Verhandlungsprofis	271
Sich mit den Persönlichkeitsmerkmalen identifizieren	271
Typenorientierte Verhandlungsstrategien	273
Die Bausteine zusammenfügen	276
9 Zusammenfassung	279
Der Vier-Stufen-Prozess: Zusammenfassung	280
Glaubwürdigkeit aufbauen	280
Gefühle einbeziehen	281
Logik demonstrieren	282
Handeln erleichtern	283
Zeit und Ort	284
Über den Vier-Stufen-Prozess hinaus	284
Anhang A: Studie zur Entscheidungsfindung von Entscheidungsträgern	287
Methoden und Analysen	287
Stichproben und Instrumente	287
Analysen und Ergebnisse	290
Zusammenfassung der ausgewählten Hypothesen	311
Fazit	311

Anhang B: Big-Five-Persönlichkeitstest:	
50 Fragen	313
Leseempfehlungen	317
Danksagung	319
Anmerkungen	321
Die Autoren	325
Stimmen zum Buch	327
Stichwortverzeichnis	329