

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Jede Verhandlung ist wie eine Beziehung</b>	<b>1</b>
1.1	Digitaler Klebstoff im Miteinander	1
1.1.1	Komplexität und Dynamik	3
1.2	Persönlichkeit und Kommunikation	5
1.3	Virtual Reality. Auf dem Holo-Deck der Verhandlungen	8
1.4	Verhandlungen und Needs im digitalen Zeitalter, eine Kunst für sich	9
1.5	„Key-Account-Management-Consulting“ ist die Königsdisziplin in 2030	12
1.6	Klare Kommunikation, Eigenmotivation, digitaler Jagdinstinkt	15
1.7	Kundenverhandlungen sind der Motor für Erfolg und Wachstum (emotional, digital, unternehmerisch)	18
1.8	Kundennutzen und -optionen	26
	Literatur	29

## **XII Inhaltsverzeichnis**

<b>2</b>	<b>Unser/e Verhandlungspartner/in</b>	<b>31</b>
2.1	Der Stier in der Arena	32
2.2	„Erst wenn ich weiß, wie ich bin, wer ich bin, kann ich richtig verhandeln“	34
2.2.1	Tipp 1 – Selbstreflexion	45
2.2.2	Tipp 2 – Potenzialwahrnehmung und -eroberung von außen	55
2.2.3	Tipp 3 – Wir „gehen Gassi mit dem inneren Schweinehund“	61
<b>3</b>	<b>„Weichspüler“ und „Kalkablagerungen“</b>	<b>71</b>
3.1	Erkenne dein Waschprogramm und deine Weichspüler	72
3.2	Weichspülworte	75
3.3	Spurenlesen in der Waschtrommel (Kunde)	80
3.4	„Kalkablagerungen“ (Einwände) im Gespräch	88
3.4.1	Berechtigte Einwände	88
3.4.2	Vorurteile	88
3.4.3	Die Seite des Kunden	89
3.4.4	Besserwisserei	89
3.4.5	Unsachlichkeit versus Sachlichkeit	90
<b>4</b>	<b>SMARTes TaZeO – Die richtige Organisation und Gesprächsführung machen es aus!</b>	<b>91</b>
4.1	Gezielte Vorbereitung, Warm-up	91
4.2	Das gefühlte Kolosseum	95
<b>5</b>	<b>Verhandlungsstrategien</b>	<b>99</b>
5.1	Drei Fragen, die Sie sich vor der Verhandlung stellen sollten	100

5.1.1	Win-win ist für beide Seiten eine gute Lösung – ein sichtbarer Kompromiss	101
5.2	Mögliche einsetzbare Gesprächstaktiken bei Verhandlungen	103
5.2.1	„Scheibchenweise ...“	103
5.2.2	„Be my best friend“	104
5.2.3	„AAAAngriff“	104
5.2.4	„Mit der Zeit spielen“	105
5.2.5	„Verhandlungen mit dem Krieger“	106
5.2.6	„Der Meister heißer Luft“	107
5.2.7	„Die Macht der hohen Instanz“	109
5.3	Wie laufen Verhandlungen schematisch ab?	109
5.3.1	Vorbereitung des Verhandlungsgespräches	110
5.3.2	Sachgerechter Ablauf eines Verhandlungsgespräches	110
5.3.3	„BEZAHL“ – Das Phasenmodell für Verhandlungen	111
5.3.4	Was tun bei Einwänden?	111
5.3.5	Was uns immer im Weg steht, sind wir selbst!	111
5.4	Verhandlungen – die Chance für Selbstreflexion, die Chance auf Wachstum	113
5.5	„Danach“ ist das neue „Davor“	116
5.6	Desaster – so scheitern Verhandlungen ganz sicher	119
5.6.1	Ursachen	119

## **XIV Inhaltsverzeichnis**

<b>6 (N)Etikette</b>	121
6.1 Bewegen Sie sich galant und zielsicher	121
6.2 Sprachhygiene	123
6.2.1 Fremdwörter	124
6.2.2 Sätze ohne Punkt und Komma	124
6.2.3 Im Dauerloop der Wiederholungen	124
6.2.4 Hochdeutsch oder doch lieber Dialekt	125
6.2.5 Der Begriff „Feststellung“ erzeugt mögliche Aggressionen	125
6.2.6 Der Kopf auf der Tischplatte ...	125
6.2.7 Engagement: „Brennen Sie für das, was Sie tun, verkaufen.“	126
6.3 Körpersprache	127
6.4 Kompetent durch die internationale Geschäftswelt	129
6.5 Dos and Don'ts auf dem internationalen Parkett	131
6.5.1 China – im Reich der Mitte	132
6.5.2 USA – groß, bunt, vielfältig	134
6.5.3 Russland – stark und schön	137
<b>7 Fazit</b>	141
Weiterführende Literatur	142