

RALPH WYSS | LEA PELOSI

Besser verhandeln im Alltag

Die wichtigsten Verhandlungstechniken richtig anwenden.
Mit vielen Praxisbeispielen.

Beobachter
edition

■ ■ ■ EIN RATGEBER AUS DER BEOBACHTER-PRAXIS ■ ■ ■

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
----------------------	----

1 Verhandeln – was ist das? 13

Verhandeln heisst sachliche Konflikte lösen	14
Abgrenzung zu anderen Methoden der Konfliktlösung	15
Die Voraussetzungen für eine Verhandlung.....	17

Verhandlungssituationen erkennen und schaffen	19
Erkennen, dass eine Verhandlung bevorsteht	19
Selber die Initiative zu einer Verhandlung ergreifen.....	21

Wann ist verhandeln weniger sinnvoll?	23
Kein Verhandlungsspielraum.....	23
Enge Abhängigkeiten	24
Sachzwänge.....	25

2 Die Vorbereitungsphase..... 27

Gut gerüstet mit den neun Ws	28
Nehmen Sie sich die Zeit.....	28
Sich positiv einstimmen.....	29
Sich vorbereiten zeugt von Respekt.....	31
Die wichtigen Fragen in der richtigen Reihenfolge.....	32

Das erste W: Was?	33
Im Voraus absprechen.....	33
Vorgeschobene Anliegen	34
Alle Aspekte im Blick haben	35

Das zweite W: Warum?	37
Gute Gründe für eine Verhandlung.....	37

Das dritte W: Wozu?	38
Den Zielbereich ausloten	39
Wo ist die untere Grenze?.....	40
Das vierte W: Wie weiter?	42
Alternativen berücksichtigen	43
Das fünfte W: Mit wem?	44
Unternehmen als Verhandlungspartner	45
Das sechste W: Wer?	46
Wer hat die fachliche Kompetenz?	47
Emotionale Verträglichkeit.....	49
Nicht zu unterschätzen: die soziale Stellung.....	50
Das siebte W: Wie?	53
Methode 1: Feilschen	54
Methode 2: Vortrag.....	55
Methode 3: Sokrates.....	55
Methode 4 und 5: Lawine und Bunker.....	56
Methode 6: Nachbeben.....	57
Das achte und das neunte W: Wo? Wann?	58
Gehen wir zu dir oder zu mir?	58
Der Einfluss von Tages- und Jahreszeit.....	59
Die letzten Vorbereitungen	61
Ganz praktisch: Diese Dinge brauchen Sie in einer Verhandlung.....	62
Körpersprache: die passenden Signale aussenden.....	62
Verhandeln, wenn keine Vorbereitung möglich ist	66
Schritt 1: Verhandlungssituation erkennen.....	68
Schritt 2: Verhandlungssituation offenlegen.....	68
Schritt 3: Verhandlung planen.....	69

3 Die Verhandlung	73
Die Eröffnung	74
Ankommen	75
Temperatur messen und sich aufwärmen.....	75
Die gemeinsame Gesprächskultur	77
Der Einstieg	78
Was genau ist Sache? Das Thema abgrenzen	79
Was können wir heute erreichen? Das Ziel des Gesprächs	80
Der Weg zum Ziel – die Traktanden festlegen	81
Wo stehen wir? Positionen präsentieren und kennenlernen.....	83
Hier und jetzt – die Verhandlungsstrategie überprüfen.....	85
Die Diskussion	87
Die eigene Position vertreten.....	88
Feedback – auf Positionen und	
Argumente der Gegenseite eingehen.....	91
Grenzen aufzeigen.....	95
Auswege aus Sackgassen	99
Exkurs: Win-win-Prinzip – das Harvard-Modell.....	103
Die Lösungsphase	104
Die halbe Miete – Teillösungen festhalten.....	105
Angebot und Gegenangebot kombinieren	106
Offene Punkte benennen	109
Die Lösung skizzieren.....	111
Die Abschlussphase	112
Die Ergebnisse zusammenfassen.....	112
Letzte Klärungen	113
Schwarz auf weiss: die Ergebnisse festhalten	114
Das Scheitern der Verhandlung	116
Selber schuld? Fehleinschätzungen und falsche Strategie.....	117
Optionen, wenn die Verhandlung scheitert.....	119

4	Nach der Verhandlung	123
	Das Erreichte umsetzen	124
	Fragen zur konkreten Umsetzung klären	125
	Nachhaken.....	126
	Die Gefahr der faktischen Nachverhandlungen.....	128
	Nachverhandlungen	129
	Jede Nachverhandlung ist eine neue Verhandlung	130
	Lieber den Spatz in der Hand – die erreichte Position absichern.....	130
	Zum Nachverhandeln braucht es mindestens zwei	131
5	Typische Verhandlungssituationen im Alltag	135
	Wohnen und verhandeln	136
	Nachbarstreit.....	136
	Verhandeln mit dem Vermieter.....	138
	Rund um den Hauskauf.....	140
	Über Hypotheken verhandeln	142
	Verhandlungen unter Stockwerkeigentümern.....	144
	Verhandeln am Arbeitsplatz	146
	Auf Augenhöhe	146
	Verhandlungen über Arbeitsvertrag und Lohn.....	147
	Persönliche Probleme mit dem Chef.....	149
	Verhandlungen im Team.....	150
	Verhandeln in Partnerschaft und Familie	153
	Rollen und Aufgaben in der Familie.....	153
	Über eine Auszeit verhandeln.....	156
	Exkurs: Verhandeln Frauen anders als Männer?	157
	Elterngespräch in der Schule.....	158
	Taschengeld, Ausgehen – verhandeln mit den Kindern	159
	Erziehungsfragen	161

Über Konsumthemen verhandeln	163
Marktstand und elektronischer Marktplatz	163
Einen Occasionswagen kaufen	166

Über Schulden verhandeln	167
Am kürzeren Hebel	168
Aufgepasst bei falschen Helfern	169

Verhandlungen mit Sponsoren	170
Sponsoring ist ein Geschäft	170

6 Komplexere Verhandlungstaktiken..... 173

Der Einsatz von Taktiken – eine Gratwanderung	174
Taktisches Vorgehen in Alltagsverhandlungen	174
Kompetitive Taktiken – wie viel verträgt?	175

Gut zu wissen: zehn Taktiken, die man häufig antrifft	176
Die eigene Idee entdecken lassen	176
Den Überbringer der schlechten Nachricht opfern	177
Den Vogel abschiessen	179
Das Labyrinth des Erfolgs.....	181
Den Fressneid wecken	182
Der Verhandlungsmarathon.....	184
Der Zangenangriff.....	185
Die strategische Angriffsposition.....	186
Die Verzögerungstaktik	187
Der störrische Esel	188

Anhang..... 191

Fragetechniken und ihr Einsatz in einer Verhandlung.....	192
SMARTe Ziele, SMARTe Lösungen	194
Bewusst kommunizieren – das 4-Ohren-Modell.....	195
Literatur	198