

Inhaltsverzeichnis/Contents

Einführung	6	Introduction	7
1 Die Vorbereitung ...	10	1 Preparation	11
1.1 Eigene Ziele und Interessen	12	1.1 Your Own Objectives and Interests	13
1.2 Ziele und Interessen des Verhandlungspartners	16	1.2 Objectives and Interests of the Negotiation Partner	17
1.3 Die Vorbereitung auf Verkaufsverhandlungen mit ausländischen Partnern	26	1.3 Preparation for Sales Negotiations with Foreign Partners	27
1.4 Festlegung Ihrer Verhandlungsstrategie	26	1.4 Establishing your Negotiation Strategy	27
1.5 Vorbereitung Ihrer Argumentation	34	1.5 Preparing Your Arguments	35
1.6 Verhandlungen im Ausland – Unterschiedliche Mentalitäten und Verhandlungsweisen ..	40	1.6 Negotiations Abroad – Different Mentalities and Negotiation Methods	41
 Menschlicher Umgang	42	 Socialising	43
1.7 Zugeständnisse	50	1.7 Concessions	51
2 Der Gesprächspartner	54	2 The Discussion Partner	55
2.1 Eigenarten des Menschen	54	2.1 Human Idiosyncrasies	55
2.2 Unterstützung der Überzeugungskraft durch Sprache	54	2.2 Reinforcing Persuasiveness through Language	55
 Kultur und Verhandlungen	62	 Culture and Negotiation	63
2.3 Positive Grundeinstellung	64	2.3 Positive Attitude	65
2.4 Der Sympathiefaktor ...	66	2.4 The Sympathy Factor ...	67
2.5 Die Körpersprache	70	2.5 Body Language	71
2.6 Die Gesprächseröffnung	72	2.6 Opening the Discussion	73
3 Fragearten und Fragetechniken	76	3 Question Types and Questioning Techniques	77
3.1 Informations- und Lenkungsfragen	76	3.1 Information and Leading Questions	77
3.2 Offene und geschlossene Fragen	76	3.2 Open and Closed Questions	77
3.3 Verschiedene Fragetypen	80	3.3 Different Types of Questions	81

3.4	Fragetechniken und die Bedarfsanalyse	90	3.4	Questioning Techniques and the Needs Analysis .	91
4	Die Vorteil- und Nutzen- argumentation	92	4	Advantages and Benefit Argumentation	93
5	Tipps für Preisgespräche	94	5	Tips for Price Discussions	95
6	Verhandlungs- taktiken	98	6	Negotiating Tactics	99
6.1	Verhandlungstaktik: Zugeständnisse machen	100	6.1	Negotiating Tactic: Making Compromises ..	101
6.2	Verhandlungstaktik: „Es hat mir die Sprache verschlagen“	102	6.2	Negotiating Tactic: “That leaves me speechless”	103
6.3	Verhandlungstaktik: Vorsorge treffen	102	6.3	Negotiating Tactic: Pre-emptive Planning	103
6.4	Verhandlungstaktik: Der große Biss	104	6.4	Negotiating Tactic: The Big Bite	105
6.5	Verhandlungstaktik: Scheinbar nicht verhandeln wollen	106	6.5	Negotiating Tactic: “Apparently you don’t want to negotiate”	107
6.6	Verhandlungstaktik: „Da müssen Sie mir schon ein besseres Angebot machen“	108	6.6	Negotiating Tactic: “You’ll have to make me a better offer than that”	109
6.7	Verhandlungstaktik: Schlechte Nachricht – gute Nachricht	110	6.7	Negotiating Tactic: Bad News – Good News	111
6.8	Verhandlungstaktik: Nach hinten verschieben	112	6.8	Negotiating Tactic: “Let’s come back to it later”	113
6.9	Verhandlungstaktik: Kleine Schritte	112	6.9	Negotiating Tactic: Small Steps	113
6.10	Verhandlungstaktik: Abrunden	114	6.10	Negotiating Tactic: Rounding Off	115
6.11	Verhandlungstaktik: Der Gute und der Böse .	114	6.11	Negotiating Tactic: Good Guy, Bad Guy	115
6.12	Verhandlungstaktik: Vorsichtiges Antesten ..	116	6.12	Negotiating Tactic: Testing the Waters	117
7	Schwierige und un- faire Verhandlungs- partner	118	7	Difficult and Unfair Negotiation Partners	119
7.1	Der Verhandlungspartner weicht aus	118	7.1	The Negotiation Partner is Evasive	119
7.2	Der Verhandlungspartner lügt	120	7.2	The Negotiation Partner Lies	121
7.3	Manipulation	122	7.3	Manipulation	123

7.4	Falsches Zitieren und Unterstellen	124	7.4	Misquoting and Insinuation	125
7.5	Mauern oder Angreifen	124	7.5	Stonewalling or Attacking	125
7.6	Allgemeine Regeln für schwierige Gespräche ..	124	7.6	General Rules for Difficult Discussions	125
	Unterschiedliche Käufergruppen	136		Different Buyer Groups	137
8	Erfolgreiche Einwandbehandlung	138	8	Successfully Dealing with Objections	139
8.1	Vorwände und Einwände	138	8.1	Pretexts and Objections	139
8.2	Regeln für den erfolgreichen Umgang mit Einwänden	146	8.2	Rules for Successfully Dealing with Objections	147
8.3	Weitere Methoden zur Einwandbehandlung	152	8.3	Additional Methods of Dealing with Objections	153
8.4	Erfolgskontrolle	158	8.4	Assessing Success	159
9	Abschlussignale und -techniken	158	9	Closing Signals and Techniques	159
9.1	Kaufsignale erkennen ..	160	9.1	Recognising Buy Signals	161
9.2	Erfolgreiche Reaktionen auf Kaufsignale	164	9.2	Successful Reactions to Buy Signals	165
9.3	Das Verhandlungsprotokoll bzw. der Vertrag	168	9.3	The Negotiation Record or the Contract	169
	Stichwortverzeichnis	172		Index	173
	Literaturverzeichnis	174		Bibliography	174
	Die Autoren	175		The Authors	175