

Inhalt

Warum Sie dieses Buch lesen sollten	9
Kapitel 1: Die Realität ist relativ – Filtersysteme	13
Diagramm des Gehirns	20
Der erste Filter: Repräsentationssysteme	21
Der zweite Filter: Erfahrungen, Erinnerungen, Wertvorstellungen	36
Der dritte Filter: Regulatoren	47
Kapitel 2: Verhandlungsführung	63
Selbstanalyse	65
Der Ablauf einer Verhandlung	66
Distributive Verhandlung	66
Integrative oder vereinbarende Verhandlung	68
Verhandlungstaktiken	72
Sachbezogenes Verhandeln: das Harvard-Prinzip	75
Kapitel 3: Verhandlungstricks und Einwandbehandlung	79
Deduktion	80
Induktion	82
Reframing	85
Weitere Einwandbehandlungsmöglichkeiten	89
Kapitel 4: Wirksame Strategien der Einflussnahme	97
Taktik der Sympathie	98
Taktik der Konformität	103
Taktik der Autorität	112
Taktik der Knappheit	113
Taktik der Stereotype	115
Taktik der Sprichwörter	116

Kapitel 5: Powersprache	119
Ersetzung emotional negativ besetzter Worte durch positiv besetzte Worte	121
Ersetzung emotional neutraler Worte durch positiv besetzte Worte . . .	122
Worte und Wendungen, die Sie vermeiden sollten	125
Die Taktik der Powersprache	141
Kapitel 6: Fragetechniken	143
Geschlossene Fragen.	144
Offene Fragen	145
Unterstellungsfragen	146
Feststellungsfragen	149
Motivationsfragen	156
Alternativfragen	159
Was-wäre-wenn-Fragen	162
Doppel- oder Mehrfachfragen	165
Fangfragen	166
Suggestivfragen	168
Definitionsfragen	171
Konkretisierungsfragen	172
Übertreibungs- oder Überspitzungsfragen	173
Festnagelungs-/Introspektions-/	
Einschätzungsfragen	174
Überleitungs- oder Verknüpfungsfragen	175
Provokativfragen (Schockfragen)	177
Sokratische Fragen (Ja-Sagen-Straße).	179
Psychologische Verhaltensfragen	181
So wehren Sie unangenehme Fragen ab	182
Kapitel 7: So begegnen Sie Gemeinheiten	185
Entkräftigungstechniken	186
Beendigung der Konfrontation	205
Kapitel 8: Geschickte Verhandlungsmanöver	207
Der Trick mit dem Sprengen von Argumentationsabfolgen	208
Der Trick mit der Unausweichlichkeit	209
Der Trick mit der Negativspirale	210
Der Trick mit den unfairen Manövern.	212
Der Trick mit dem Einsatz von Druckmitteln	214

Der Trick mit dem Aufdecken von Widersprüchen	217
Der Trick mit den Fremdwörtern	221
Der Trick mit der Pausensetzung	222
Kapitel 9: Wirksame Gesprächsstrategien	227
Ich-Botschaften und Du-Botschaften.	228
Der Einwand in letzter Minute	229
Wertvolle Zeit gewinnen	230
Vorsicht, Gesprächsfallen!	232
Appelle	234
Kapitel 10: Gute Rhetorik will gelernt sein	239
Die fünf Schritte zur gekonnt gehaltenen Rede	240
Überblick über rhetorische Mittel	263
30 rhetorische Tricks mit großer Wirkung	279
Resümee für Sie	281
Kontakt	281
Stichwortverzeichnis	283