
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Grundlagen der Kommunikation	9
2.1	Grundlegendes	9
2.2	Sprache und Körpersprache	13
2.2.1	Sprache	13
2.2.2	Atmung	16
2.2.3	Aktives Zuhören	17
2.2.4	Körpersprache	20
2.3	Rhetorik und Dialektik	28
2.4	Kommunikation und Verhandlung	31
	Literatur	32
3	Ein Streifzug zur Psychologie, Soziologie und Kultur	35
3.1	Psychologie	36
3.1.1	Menschliche Bedürfnisse, Motive und Triebe	40
3.1.2	Neuro-Linguistische Programmierung (NLP)	44
3.1.3	Transaktionsanalyse	45
3.2	Soziologie	47
3.3	Kultur	49
	Literatur	51
4	Verhandlungen und die Gründe sowie Notwendigkeit von Verhandlungen	53
4.1	Was sind Verhandlungen?	53
4.2	Arten von Verhandlungen	59
4.3	Gründe, die für das Verhandeln sprechen	60
4.4	Wird immer und über alles verhandelt?	62
4.5	Sind Verhandlungen notwendig oder eine unnütze Zeitverschwendung?	63
	Literatur	65

5 Verhandlungen im täglichen (privaten) Leben	67
6 Verhandlungen im Einkauf	69
6.1 Anforderungen an Einkaufsmitarbeiter	71
6.2 Anforderungen an Unternehmen	74
7 Zielorientierung und Alternativen (Optionen)	77
7.1 Zielorientierung	78
7.2 Alternativen (Optionen)	84
7.2.1 Wettbewerbsanbieter	85
7.2.2 Verhandeln mit ZOPA	85
7.2.3 Verhandeln mit BATNA	86
8 Professionelle Verhandlungsvorbereitung	89
8.1 Sondieren der Verhandlungssache (Verhandlungsobjekt)	91
8.2 Sondieren der Beteiligten und deren Umfeld	94
8.3 Wer sind Ihre Verhandlungspartner?	97
8.4 Verhandlungsort und Verhandlungsraum	99
9 Durchführung der Verhandlung	103
10 Strategien und Taktiken	115
10.1 Strategien	115
10.2 Taktiken	119
11 Instrumente und Tools	129
11.1 Fragetechniken und Fragearten	129
11.1.1 Die Ziele der Fragetechniken	130
11.1.2 Fragearten	131
11.2 Argumentations- und Einwandtechniken entwickeln und anwenden	133
12 Schwierige und unfaire Verhandlungspartner	141
13 Verhandeln mit Monopolisten	149
14 Verhandlungsabschluss	153
15 Lessons Learned	157
16 Tipps, Tricks und Erfolgsfaktoren	159

17 Zusammenfassung und Ausblick	165
Anhang	169
Internetquellen	187
Weiterführende Literatur	189

Verhandeln im Einkauf

Praxiswissen für Einsteiger und Profis

Sorge, G.

2014, XV, 192 S., Softcover

ISBN: 978-3-658-02756-8