

---

## Schlusswort

*Gut Ding will Weile haben.*  
Ovid

Ovids Ausspruch klingt immer so entspannt. Der Ausspruch beschreibt genau das, was nach einem Buch gerne passiert, Sie aber massiv an Ihrer persönlichen Verbesserung hindert. Sie legen das Buch nach der Lektüre zur Seite und nehmen sich vor, die Themen umzusetzen. Falsch. Warten Sie nicht. Fangen Sie an. Nehmen Sie Karteikarten oder andere Medien und notieren Sie genau die Themen, an denen Sie im Hinblick auf zukünftige Verhandlungen arbeiten wollen. Am Beispiel der Karteikarten bietet es sich an, pro Thema eine Karte zu beschriften und diese in einer Box abzulegen. Nehmen Sie jeden Morgen eine Karte und versuchen Sie, dieses Thema an diesem Tag zu üben. Viele Aspekte sind kommunikative Aspekte und lassen sich in Alltagssituationen üben. Am Abend sortieren Sie die Karte dieses Tages ganz hinten in der Box ein und nehmen am nächsten Tag das neue Übungsthema. Machen Sie Ihren Alltag zur Übungsarena und üben Sie in den Situationen, in denen es um wenig oder nichts geht. So sind Sie in den Verhandlungen fit, bei denen es darauf ankommt.

Dieses Buch kann Ihnen nur zu einem Zustand bewusster Kompetenz verhelfen. Sie wissen, wie Sie Ihre Verhandlungen noch besser führen könnten. Ihr Ziel sollte es jedoch sein, die nächsthöhere Stufe in Ihrem Lernen zu erreichen – die Stufe der unbewussten Kompetenz. In dieser wissen Sie gar nicht mehr, wie Sie etwas genau tun. Sie machen es einfach, weil Sie es verinnerlicht haben. Diese Stufe erlangen Sie nur durch umfangreiches Üben. Denken Sie an Abschn. 2.1: Verhandeln sind überall. Fangen Sie also an: hier und heute.

---

# Sachverzeichnis

## A

Augenbewegungen, 197

## B

BATNA, 40

## D

Deeskalation, 233

Demaskierungstechnik, 213

Dirty Tricks, 232

## E

Effekt, psychologischer, 143

Einwand, 217

Eye Movements, 197

## F

Fragearten, 107

Frage Techniken, 103

    Dramaturgie, 111

    öffnende, 104

    schließende, 106

## H

Harvard Prinzip, 56

Hot Spots, 189

## I

Information

Aufnahme steigern, 46

    externe, 30

    externe Beschaffung, 35

    interne, 26

    interne Beschaffung, 34

Interesse

    identifizieren, 158

    Reihenfolge, 162

## K

Kommunikation, gewaltfreie, 228

Kommunikationsmatrix, 68

Kommunikationsparameter

    nonverbaler, 115

    paraverbaler, 118

    Spiegel des Denkens, 123

    verbaler, 121

Kommunikationstypen, 171

    Attribute, 175

    erkennen, 176

    Sitzordnung, 181

    Verhandlungsstil, 178

    wiederholte

        Verhandlungstermine, 182

Kompromiss, 53

## L

Leading, 78

Lösungsmöglichkeiten

    entwickeln, 165

    Parameter, 167

    Techniken, 170

**M**

Maskierungstechnik, 211  
 Matching, 78  
 Metamodell der Sprache, 160  
 Micro Expression, 203  
 Mirroring, 78

**N**

Nachbereitung, 70  
 Nein sagen, 140  
 Normalverhalten, 189  
 Nutzen, 137

**P**

Pacing, 77  
 Perspektivwechsel, 48  
 Plan B, 40  
 Power-Posen, 45  
 Preis  
   nennen, 133  
   schützen, 136

**R**

Rapport, 77

**S**

Selbstvertrauen, 79  
 SMART, 37  
 Sprache  
   Metamodell, 160  
   positive, 97  
   sensorisch-basierte, 185  
 Statussignal, 125  
 Strategie, 51  
   Anpassung, 51  
   Kampf, 52  
   Kooperation, 52  
   Vermeidung, 52  
 Stress  
   emotionaler Notfallkoffer, 150  
   mentale Stärke, 44  
   positives Setting, 43  
   Reaktionen, 43

**T**

Taktik  
 aufdecken, 226  
 Beispiele, 62  
 Wirkung, 61  
 Zielsetzung, 59

**U**

Übersprungshandlung, 207

**V**

Verhaltensmodell, 172  
 Verhandlungsraum, 17  
 Vorbereitung  
   fachlich-sachliche, 26  
   mental-emotionale, 36  
 Vorwand, 217

**W**

Wahrnehmung, 81  
 Parameter, 82  
 Repräsentationssysteme, 85  
 sensorisch-basierte Sprache, 185  
 Sinneskanäle, 85  
 VAKOG-System, 84  
 Warnsignal  
   nonverbales, 194  
   verbal-paraverbales, 192  
 Widerstand, 218  
 Win-win-Situation, 53

**Z**

Zielsetzung, 36  
 ZOPA (Zone of Possible Arrangement), 165  
 Zuhören  
   aktives, 90  
   Blockaden, 93  
   optimiertes aktives, 96