

Verhandeln wie ein Profi

Walker

2025

ISBN 978-3-8006-7703-0

Vahlen

schnell und portofrei erhältlich bei
beck-shop.de

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de steht für Kompetenz aus Tradition. Sie gründet auf über 250 Jahre juristische Fachbuch-Erfahrung durch die Verlage C.H.BECK und Franz Vahlen.

beck-shop.de hält Fachinformationen in allen gängigen Medienformaten bereit: über 12 Millionen Bücher, eBooks, Loseblattwerke, Zeitschriften, DVDs, Online-Datenbanken und Seminare. Besonders geschätzt wird beck-shop.de für sein umfassendes Spezialsortiment im Bereich Recht, Steuern und Wirtschaft mit rund 700.000 lieferbaren Fachbuchtiteln.

INDEX

- abnehmende Erhöhung 182
 Achtsamkeit 60, 68, 139
 ACTH 126
 Adrenalin 85, 135, 136, 138
 Aktionsplan (5 Schritte) 223, 245
 aktives Zuhören 42, 73, 139, 144, 154,
 155, 156, 162, 168, 179, 189, 198, 200,
 212, 217, 220, 230, 240. → auch
 MORE PIES
 Amygdala 114, 135
 Amygdala-Entführung 135
 Angst 23, 34, 35, 62, 64, 67, 72, 73, 75,
 84, 115, 116, 118, 123, 132, 136, 159,
 161, 168, 213, 214, 225
 Arbeitsrhythmus 100
 Arbeitsroutine 15, 99
 Atemtechnik 137, 163, 229
 Bedürfnisse 16, 19, 22, 23, 62, 84,
 108, 141, 144, 157, 168, 173, 178, 185,
 186, 189, 198, 203, 206 ff, 222, 232,
 233
 Betari-Box 93, 132
 Bewusstsein 46, 69, 84, 87, 144,
 158, 170, 174, 177, 189, 225, 226, 231.
 → auch soziales Bewusstsein
 Beziehungsmanagement 60, 62,
 69, 176
 Blockaden. → Hindernisse
 Burnout 101, 138, 157, 227
 Checkliste 64, 83, 86, 88, 90, 91, 105,
 107, 108, 125, 134, 145, 170, 176, 177,
 202, 203, 227
 Coaching 86, 175
 Cortisol 66, 85, 114, 126, 127, 135, 136,
 138, 162, 229
 Disziplin 32, 64, 130, 181
 Dopamin 66, 68, 138
 Drehbuch 79, 112, 130

- Drohungen 62, 79, 182, 187, 191
 Effektive Pausen. → Pausen
 Ego 21, 23, 38, 41, 62, 71, 75, 96, 97,
 174, 180, 192, 194, 195, 198, 199, 203,
 222, 225, 230, 233
 Einfühlungsvermögen 21, 60, 69,
 71, 74, 124, 145, 155, 156, 158, 168,
 172, 175, 187, 188, 195, 198, 215, 219,
 222, 234
 emotionale Intelligenz 14, 24, 60,
 74, 79, 93, 104, 158, 194, 225, 226
 vier Bereiche (Quadranten) 61
 emotionales Gleichgewicht.
 → Emotionsregulierung
 Emotionen 43, 51, 57, 60, 62, 63, 65,
 68, 71, 74, 75, 83, 85, 86, 94, 97, 103,
 107, 114, 117, 120, 121, 124, 132, 134,
 136, 143, 146, 149, 152, 156, 161, 165,
 170, 179, 186, 189, 191, 194, 196, 197,
 206, 210, 212, 215, 221, 222, 224,
 229, 233, 234. → auch Gefühle
 Emotionsregulierung 14, 38, 60, 62,
 65, 67, 76, 114, 117, 130, 133, 161, 193,
 195, 196, 203, 224, 228
 Empathie 42, 60, 62, 69, 155, 157, 158,
 177, 180, 188, 189, 196, 197, 219
 kognitive Empathie 158
 Endokrines System 66, 114, 115, 126,
 128, 135, 139, 162, 228
 Entgleisen 177
 EQ 60
 Ermunterungen 146, 177, 217
 Erwartungen 19, 87, 180, 190, 203
 Etikettieren 149, 154, 162, 217, 218,
 230
 Fallakte 29, 50, 80, 129, 166, 207
 Filtern 178
 Flow 84, 144, 198
 Fokus 15, 34, 45, 66, 104, 133, 135, 136,
 141, 212, 228
 Fragetechnik 35, 43, 45, 56, 57, 58, 83,
 86, 90, 91, 105, 133, 134, 142, 144,
 188, 196, 202, 203, 213 ff, 228, 230,
 234
 geschlossene Fragen 146, 218
 offene Fragen 146, 179, 200, 217,
 234
 sechs ehrliche Diener 217
 Spiegeln 143, 148, 179, 220
 Suggestivfragen 207, 219
 Framing-Effekt 172
 Führungskraft 24, 38, 42, 74, 85, 95,
 97, 100, 107, 176, 201, 231
 Fünfergruppe 89, 90, 98, 105, 109,
 184, 227
 Gedankenlesen 177
 Geduld 118, 119, 165, 213
 Gefühle 22, 30, 36, 37, 38, 42 ff, 52,
 57 ff, 84, 93, 103, 104, 115, 118 ff, 128,
 134, 136, 141, 149, 150, 152, 155, 158,
 161, 166, 173, 175, 176, 178, 185, 188 ff,
 206, 207, 209, 215, 217, 220, 225,
 228, 229, 232. → auch Emotionen
 Gehirn 15, 38, 47, 66, 68, 74, 87,
 114 ff, 135, 138, 161, 172, 195, 222
 Charakter 1 122
 Charakter 2 123
 Charakter 3 123
 Charakter 4 124
 Kortex 116
 Limbisches Hirn 116
 Reptilienhirn 115, 116, 161, 229
 Gelassenheit 15, 97, 124, 137
 Gesprächsplanung 203
 Gewaltfreie Kommunikation 185,
 189, 232
 vier Schritte 185
 Gewohnheit 46, 47, 64, 73, 100, 107,
 171, 173, 227, 231
 Gleichgewicht 76, 127, 132, 135, 157,
 163

- Goldlöffchen 85
 Grafik 40, 61, 94, 122, 179
 Grundregeln 214
 heikle Gespräche 32, 205, 212, 215, 222
 Hindernisse 15, 35, 90, 165, 170, 173, 175, 177, 178, 188, 202, 231, 232
 Ich-Botschaften 151
 Kampfrhythmus 99
 Kommunikation 22, 25, 40, 41, 57, 69, 72, 75, 84, 93, 95, 112, 120, 123, 140, 145, 147, 154, 155, 158, 162, 174, 180, 186, 188, 206, 208, 215, 227, 228, 231
 effektive Kommunikation 145, 156, 176
 emotionale Kommunikation 40
 Kommunikationsfähigkeiten 14, 31, 79, 101
 Kommunikationsfehler 165, 228, 230
 Kommunikationshindernisse 15, 21, 142, 170, 173, 175, 177, 179, 196, 202, 231
 Kommunikationskonflikte 16
 Kommunikationsmythen 139
 Kommunikationsplan 183
 Kommunikationsprobleme 224, 235
 Kommunikationsqualität 134
 Kommunikationssequenz 178, 189, 208, 231, 233
 Kommunikationsstil 192, 221
 Kommunikationsstrategie 111, 161
 Kommunikationstechniken 189
 Kommunikationswerkzeugkasten 145
 Krisenkommunikation 106
 positive Kommunikation 160, 230
 Kommunikator 13, 14, 37, 60, 90, 96, 143, 149, 153, 155, 159, 184, 189, 224, 227
 Kontrolle 29, 41, 44, 56 ff, 63, 69, 71, 72, 95, 106, 112, 119, 135, 168, 193, 194, 203, 208 ff, 222, 233
 Kontrollverlust 51, 65, 103, 124, 127, 149, 159
 Körpersprache 139, 149
 Kreislaufsystem 126
 Krisenmanagementteam 35, 56, 79, 86, 89, 95, 97, 102, 105, 106, 139, 181, 213, 229
 Mitgefühl 42, 69, 132, 155, 157, 188
 Mitleidsmüdigkeit 159
 Modell der Verhandlungstreppe 179. → Kommunikationssequenz
 MORE PIES 145, 148, 156, 162, 189, 208, 230. → auch aktives Zuhören
 Motivation 46, 60, 63
 Murphys Gesetz 227
 Nervensystem 45, 69, 86, 115, 120, 126, 136, 137, 138, 162, 163, 228, 229
 Neunzig-Sekunden-Regel 104, 124, 128, 135, 162, 228, 229
 Noradrenalin 128, 138
 NuCalm-Technologie 135
 Organisationskultur 170, 177
 Paraphrasieren 150, 154, 162, 218, 230
 Parasympathikus 127
 Pausen 103, 152, 200, 210, 213
 Planung 108, 116, 201 ff, 212, 214, 222, 227, 228, 234
 Positionspapier 237
 Prävention 228
 Rapport 160
 Reflektieren. → Fragetechnik/
 Spiegeln
 Reiz/Reaktion 226
 retikuläre Aktivierungssystem 87

- Risiko 16, 34, 47, 201, 203, 204, 212, 218, 222, 234
- Risikoabschätzung 204
- Rituale. → Gewohnheit
- Rotes Team 97
- Rotes Zentrum 32, 53, 56, 75, 79, 84, 96, 105, 108, 112, 132, 224, 228
- Routinen. → Gewohnheit
- schwierige Menschen 16, 191, 245
- Selbstbewusstsein 51, 60, 63, 64
- Selbstbild 38
- Selbstgespräch 38, 43, 107, 124, 177
- Selbstregulierung. → Emotionsregulierung
- Selbstvertrauen 24, 46, 48, 107, 210, 215
- Selbstwertgefühl 64, 106, 172, 198, 199, 206, 208, 210, 211
- Serotonin 68
- Sicherheit 48, 72, 107, 168, 176, 203, 206 ff, 222, 233
- Sofortmaßnahme 103, 105, 228
- soziales Bewusstsein 60, 62, 74
- Sprachmuster 173, 231
- Strategie 14, 36, 52, 92, 98, 103, 105, 119, 129, 138, 194, 200, 221, 223, 232
- BATNA 194
- Kommunikationsstrategie 111, 161
- Verhandlungsstrategie 16, 47, 49, 103, 119, 169, 182, 186, 191, 245
- ZOPA 194
- Stress 13, 27, 45, 52, 61, 65 ff, 104, 112, 114, 116, 117, 122, 124, 125, 135, 137, 139, 148, 162, 170, 191, 206 ff, 213, 216, 224, 229, 233, 236
- negativen Auswirkungen 125
- Stressbewältigung 127
- Techniken zum Stressabbau 126, 136
- Summarische Darstellung 153
- Sympathie 70, 157, 159, 197
- Sympathikus 127
- System 1 195, 222, 234
- System 2 195, 222, 234
- Techniken 32, 37, 60, 78, 91, 99, 112, 114, 139, 170, 175, 180, 193, 201, 205
- Teufels- und Heiligenschein-Effekt 176
- Tonfall 23, 32, 87, 113, 139, 144, 148, 220, 239
- Trigger 39, 45, 103, 107, 114, 123, 124, 127, 141, 142, 162, 173, 236
- Übungen 35, 36, 43, 45, 56, 58, 69, 90, 99, 103, 104, 107, 125, 126, 127, 134, 136, 137, 145, 197, 213, 214, 228
- Umgang mit schwierigen Menschen 194
- Verdauungssystem 126
- Verhandlungsdossier. → Fallakte
- Verhandlungsführer 13, 14, 20, 27, 35, 38, 41, 44, 47, 74, 76, 79, 95, 96, 97, 100, 107, 112, 114, 157, 159, 200, 210, 223, 227, 243
- Verhandlungsgleichgewicht 72
- Verhandlungsleitfaden 239
- Verhandlungsprinzipien 14, 223
- Verhandlungspsychologie 15, 111, 114, 161, 228, 244
- Verhandlungsstrategie. → Strategie
- Verhandlungstechnik 24
- Verurteilen 178
- Visualisierung 47, 86, 227
- Werte 19, 57, 92, 93, 94, 145, 160, 174, 176, 194, 196, 215, 225
- Widerstand 83, 84, 178, 180, 182, 186, 187, 190, 231
- Widerstandskraft 24, 41, 52, 67, 78, 125, 138, 139, 183, 200, 226
- Wortwahl 191, 209
- würdige Gegner 191, 192, 198, 221, 226, 232

Zuhören 19, 62, 71, 74, 107, 141, 154,
156, 162, 165, 171, 188, 196, 212, 219,
220, 230, 231, 234. → auch aktives
Zuhören
Fünf Ebenen des Zuhörens 141,
163

Zusammenfassung 75, 108, 161, 188,
221
Zustandskontrolle 28, 37, 39, 42,
44 ff, 58, 71, 83, 85, 94, 108, 132, 134,
136, 137, 221, 224, 225, 228. → auch
Emotionsregulierung