

# Verhandeln und Überzeugen

von

Marco Behrmann

HOGREFE



GÖTTINGEN · BERN · WIEN · PARIS · OXFORD · PRAG  
TORONTO · BOSTON · AMSTERDAM · KOPENHAGEN  
STOCKHOLM · FLORENZ · HELSINKI

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Verhandeln und Überzeugen – Begriffe und Bedeutung</b> .....	<b>1</b>
1.1	Einordnung des Themas .....	1
1.2	Definitionen .....	4
1.2.1	Verhandeln .....	4
1.2.2	Überzeugen .....	10
1.3	Abgrenzung zu ähnlichen Begriffen .....	12
1.3.1	Streiten, Austragen eines Konflikts .....	12
1.3.2	Mediation, Schlichtung .....	13
1.3.3	Beeinflussen, manipulieren .....	14
1.3.4	Überreden .....	15
1.3.5	Feilschen .....	16
1.4	Betrieblicher Nutzen wirksamen Überzeugens und Verhandelns .....	17
<b>2</b>	<b>Modelle zum Verhandeln und Überzeugen</b> .....	<b>20</b>
2.1	Mathematisch-betriebswirtschaftlicher Ansatz: Analytisches Modell .....	21
2.2	Sozialpsychologisch-behavioraler Ansatz: Verhaltens- modell .....	24
2.3	Kommunikationstheoretischer Ansatz: Diskursmodell .....	29
2.4	Allgemeinpsychologischer Ansatz: Motivationsmodell .....	34
2.5	Persönlichkeitstheoretischer Ansatz: Dispositionsmodell .....	42
2.6	Kognitiver Ansatz: Modelle der Informationsverarbeitung .....	45
<b>3</b>	<b>Analyse und Controlling</b> .....	<b>50</b>
3.1	Kontext .....	51
3.2	Verhandlungsprozess .....	55
3.2.1	Vorbereitung .....	55
3.2.2	Durchführung .....	59
3.2.3	Nachbereitung .....	64
3.3	Verhandlungskompetenz .....	66
3.4	Gedanken und Eindrücke des anderen beim Überzeugen .....	68
3.4.1	Emotionale und neuropsychologische Wirkmechanismen .....	69
3.4.2	Kommunikationspsychologische Wirkung von Gesprächsinhalten .....	70
3.4.3	Sozialpsychologische Wirkmechanismen der Begrenzung von Rationalität .....	72

<b>4</b>	<b>Vorgehen für erfolgreiches Verhandlungsmanagement</b> .....	77
4.1	Identifikation kompetenter Verhandler .....	77
4.1.1	Methoden .....	77
4.1.2	Effektivität und Prognose .....	83
4.2	Förderung durch Training und Coaching .....	85
4.2.1	Strategisches Verhandlungsmanagement und Ausrichtung an der Realität .....	86
4.2.2	Kompetenzmanagement, Verhandlungstraining und Überzeugungstechniken .....	90
4.2.3	Kulturmanagement: Einstellungen und Grundhaltungen in Verhandlungen .....	95
4.2.4	Potenzialmanagement und Persönlichkeitsentwicklung .....	99
4.2.5	Wirksamkeit und Nutzen .....	101
<b>5</b>	<b>Fallbeispiele aus der Unternehmens- und Beratungspraxis</b> .....	105
5.1	Verhandeln und Überzeugen in Führung und Projekten .....	106
5.2	Verhandeln und Überzeugen im Vertriebs- und Verkaufskontext .....	113
5.3	Verhandeln und Überzeugen als „Verkäufer“ einer Idee .....	122
<b>6</b>	<b>Literaturempfehlungen</b> .....	132
<b>7</b>	<b>Literatur</b> .....	133

Karten:

Die wirkungsvolle Einwandbehandlung und Formulierungsbeispiele  
 Checklisten zur Verhandlungsdurchführung, Verhandlungsvorbereitung und  
 Verhandlungsnachbereitung