

Inhalt

Vorwort	7
Grundlagen der Kommunikation	11
Aktiv zuhören	11
Vier Seiten einer Nachricht	16
Ich-Botschaft	21
Sauber sprechen	23
Körpersprache	25
Körpersprache aktiv einsetzen	25
Körpersprache lesen und interpretieren	29
Grundlagen des Verhandels	43
Definition	43
Modelle	44
Stufen des Verhandels	45
Kooperatives Verhandeln	55
Fragebogen zur Selbsteinschätzung	55
Weich verhandeln	56
Hart verhandeln	57
Das Harvard-Konzept	58
B spielt nicht mit	72
Strategisches Verhandeln	75
Grundregeln	76
Schachzüge und Gegenzüge	85
Persönlichkeit des Verhandlers	137
Vier Typen	138
Rasch einschätzen	143
Passend reagieren	144

Verhandeln mit NLP	147
Grundannahmen des NLP	149
Bester persönlicher Kontakt (Rapport)	155
Milton-Sprache	166
Begleiten, dann führen (Pacing & Leading)	188
Umdeuten (Reframing)	194
Raus aus der Blockade (Stuck State)	197
NLP = Manipulation?	200
Abwehr von NLP	202
Schlusswort	205
Dank	207
Sachregister	209
Literatur	213