

Ralf Budde

Das PRO:CLAIM®- Konzept

Claims erfolgreich verhandeln

Schnellübersicht

1.	Das PRO:CLAIM®- Konzept.....	3
2.	Änderungsmanagement.....	15
3.	Verhandlungsorganisation.....	18
4.	Der Claim vor der Verhandlung.....	24
5.	Die Fallanalyse nach dem PRO:CLAIM®- Konzept.....	33
6.	Die Claim-Strategie	74
7.	Verhandlungsstrategien entwickeln	132
8.	Verhandlungspartner.....	160
9.	Der Einfluss des Unterbewusstseins.....	184
10.	Präsentationstechnik	237
11.	Körpersprache	251
12.	Personality-Profilung der Verhandlungspartner	265
13.	Verhandlungsmacht.....	291
14.	Das PRO:CLAIM®- Phasenkonzept.....	321
15.	PRO:CLAIM®- Konzept: Verhandlungstechnik.....	337
16.	PRO:CLAIM®- Konzept: Verhandlungsstart.....	504
17.	PRO:CLAIM®- Konzept: Informationsabgleich	535
18.	PRO:CLAIM®- Konzept: Anspruchsgrundlage	543
19.	PRO:CLAIM®- Konzept: Bewertungsgrundlage.....	553
20.	PRO:CLAIM®- Konzept: Konvergenzphase	565
21.	PRO:CLAIM®- Konzept: Lösungsphase	574
22.	PRO:CLAIM®- Konzept: Die Konzessionsphase.....	584
23.	Das PRO:CLAIM®- Konzept: Die Einigung	620
24.	Literaturverzeichnis.....	648
25.	Abbildungsverzeichnis.....	655
26.	Stichwortverzeichnis	659

Inhaltsverzeichnis

1.	Das PRO:CLAIM®- Konzept.....	3
1.1.	Warum ein neues Verhandlungs-Konzept?	3
1.2.	Begriffsbestimmung: Claims-Management	5
1.3.	Übersicht zum PRO:CLAIM®- Konzept.....	10
2.	Änderungsmanagement.....	15
3.	Verhandlungsorganisation.....	18
3.1.	Verhandlungsorganisation im Unternehmen.....	18
3.2.	Verhandlungs-Controlling.....	20
4.	Der Claim vor der Verhandlung.....	24
4.1.	Ein Claim-Ereignis identifizieren und anmelden	24
4.2.	Strategie abstimmen.....	26
4.3.	Über die Claim-Stellung entscheiden	27
5.	Die Fallanalyse nach dem PRO:CLAIM®- Konzept.....	33
5.1.	Der Ablauf der Fallanalyse.....	35
5.2.	Allgemeine Informationen zum Umfeld sammeln.....	55
5.3.	Die Vorgeschichte des Claims	59
5.4.	Die Claim-Impact-Analyse.....	66
5.5.	Den Fall intern präsentieren und abstimmen	70
6.	Die Claim-Strategie	74
6.1.	Zieldefinition.....	76
6.2.	Ziele und Strategische Zielkonflikte.....	83
6.3.	Ziele des Verhandlungspartners.....	86
6.4.	Taktik der Informationssteuerung.....	88
6.5.	Der beste Zeitpunkt für einen Claim	93
6.6.	Strategiesteuerung durch Lobbyismus	96
6.7.	Spezielle Strategie-Ansätze.....	99
6.8.	Die Präsentation des Claims.....	107
6.9.	Eskalationsstufen.....	114

6.10.	Widerstand vermeiden.....	116
6.11.	Claim-Taktik.....	120
7.	Verhandlungsstrategien entwickeln	132
7.1.	Integrative Strategien und Machtstrategien.....	132
7.2.	Das Strategiemodell einer Claims-Verhandlung.....	138
7.3.	Die richtige Verhandlungsstrategie.....	143
7.4.	Interne Stakeholder einbinden	149
7.5.	Abwehrstrategien erkennen und kontern	151
7.6.	Manipulative Verhandlungsstrategien.....	158
8.	Verhandlungspartner.....	160
8.1.	Verwaltung und öffentliche Auftraggeber.....	164
8.2.	Unterschiedliche Macht der Verhandlungspartner.....	165
8.3.	Verhandlungen mit anderen Kulturen	171
8.4.	Profiling des Verhandlungspartners	176
9.	Der Einfluss des Unterbewusstseins.....	184
9.1.	Erkenntnisse der Kognitionsforschung.....	184
9.2.	Die Urteilsverzerrung	196
9.3.	Psychologie der Angst	198
9.4.	Selbststeuerung um Distress zu vermeiden	205
9.5.	Die eigene Kompetenz vergrößern.....	211
9.6.	Wie kann man sich verändern?	218
9.7.	Günstige Eigenschaften für eine Verhandlung.....	222
9.8.	Ungünstige Verhaltensweisen in einer Verhandlung..	226
9.9.	Wie lässt sich Vertrauen aufbauen	228
10.	Präsentationstechnik.....	237
10.1.	Erfolgreich präsentieren.....	237
10.2.	Die Präsentation auf das Ziel ausrichten	243
10.3.	Einprägende Botschaften einer Präsentation.....	245
11.	Körpersprache	251
11.1.	Mimik	255

11.2.	Kinesik	256
11.3.	Bewusste Signale.....	260
11.4.	Authentische Körpersprache.....	262
12.	Personality-Profilung der Verhandlungspartner	265
12.1.	Persönliche Stile in der Verhandlung.....	269
12.2.	Profilung von Zielpersonen	271
12.3.	Unterstützer, Bremsen, Macher	274
12.4.	Wie lässt sich Personality-Profilung trainieren?	282
12.5.	Umgang mit besonderen Verhaltensweisen	284
13.	Verhandlungsmacht.....	291
13.1.	Methoden um Verhandlungsmacht zu vergrößern	293
13.2.	Machtgewinn durch Reduktion	305
13.3.	Unfaire Methoden des Machtgewinns	308
13.4.	Verhandlungsmacht und Rollenverteilung.....	310
13.5.	Verhandlungsmacht durch Führungskompetenz	314
14.	Das PRO:CLAIM®- Phasenkonzept.....	321
14.1.	Verhandlungshorizonte	328
14.2.	Teilziele und Haltepunkte planen	330
15.	PRO:CLAIM®- Konzept: Verhandlungstechnik.....	337
15.1.	Vorlauf der Verhandlung	339
15.2.	Das Kernteam und seine Rollen in der Verhandlung	342
15.3.	Das eigene Team zusammenstellen.....	347
15.4.	Eine Verhandlung einberufen	359
15.5.	Die richtige Verhandlungstechnik.....	372
15.6.	Gesprächsführung.....	377
15.7.	Verhandlungsregeln.....	391
15.8.	Einsatz von Taktik in der Verhandlung	407
15.9.	Fragetechnik	423
15.10.	Die Einwandbehandlung.....	429
15.11.	Konflikt, Kooperation und Rache.....	434

15.12.	Kooperation als Verhandlungsmasse einbringen	438
15.13.	Konfliktmanagement	449
15.14.	Die Wertigkeit des eigenen Anspruchs erhöhen	460
15.15.	Fallen, Manipulation und unfaires Verhalten	461
15.16.	Die moralische Instanz in einer Verhandlung	466
15.17.	IWD-Technik: Interessen - Warnung - Druck	469
15.18.	Beispiele zur IWD-Technik im Einsatz	478
15.19.	Lügen und Verhörtechnik	493
15.20.	Die Verhandlung am Telefon	500
16.	PRO:CLAIM®- Konzept: Verhandlungsstart	504
16.1.	Beeinflussende Faktoren	505
16.2.	Der erste Kontakt	515
16.3.	Small-Talk und Anpassung	522
16.4.	Organisation und Agenda	529
17.	PRO:CLAIM®- Konzept: Informationsabgleich	535
17.1.	Fragenkatalog abarbeiten	535
17.2.	Gegenforderungen frühzeitig einsammeln	537
17.3.	Taktik im Informationsabgleich	538
17.4.	Nicht öffentliche Information erkunden	540
18.	PRO:CLAIM®- Konzept: Anspruchsgrundlage	543
18.1.	Anspruchsgrundlage präsentieren	543
18.2.	Anspruchsgrundlage des Claim-Erstellers abwehren	549
18.3.	Besprechungsbericht als Zwischenstand	551
19.	PRO:CLAIM®- Konzept: Bewertungsgrundlage	553
19.1.	Kostenelemente identifizieren	555
19.2.	Die Bewertungsgrundlage präsentieren	556
19.3.	Bewertungsgrundlage des Claim-Erstellers prüfen	560
19.4.	Der Besprechungsbericht der Bewertungsgrundlage	563
20.	PRO:CLAIM®- Konzept: Konvergenzphase	565
20.1.	Zwischenstand abgleichen und fixieren	565

20.2.	Einigung im Rahmen der Konvergenzphase	569
21.	PRO:CLAIM®- Konzept: Lösungsphase	574
21.1.	Mathematische Berechnungsverfahren	574
21.2.	Alternative Lösungsansätze	576
21.3.	Den Lösungsweg systematisch erarbeiten	578
22.	PRO:CLAIM®- Konzept: Die Konzessionsphase	584
22.1.	Agenda der Konzessionsphase	584
22.2.	Verhandlung in der Konzessionsphase	586
22.3.	Schwierige Verhandlungen führen	591
22.4.	Erste Hilfe in schwierigen Verhandlungen	599
22.5.	Konflikte und schwierige Gesprächssituationen lösen 611	
23.	Das PRO:CLAIM®- Konzept: Die Einigung	620
23.1.	Die Angst vor der Einigung	625
23.2.	Einigung mit Hilfe von Dritten	626
23.3.	Schriftliche oder mündliche Vereinbarung?	629
23.4.	Die Formulierung der Vereinbarung	632
23.5.	Aufbau der Vereinbarung	634
23.6.	Abschluss-Tricks	639
23.7.	Die Abklingphase	645
24.	Literaturverzeichnis	648
25.	Abbildungsverzeichnis	655
26.	Stichwortverzeichnis	659