



Verhandlungstechnik – 2. Teil

Worum geht's? Wir erleben in unserer Praxis häufiger, das „Kauf“-Signale nicht beachtet werden und damit ungenutzt verstreichen und dass das Ende eigentlich erreicht ist, aber kein Schlusspunkt gesetzt wird. Jetzt gibt es Abhilfe!

- Interessenssignale anderer Art?**
- Widerspruch
 - Einwände oder Fragen
 - Pause (mit Mimik oder Augenbewegungen)
 - Versuche, den Preis zu drücken
-

Widerspruch bei Ihnen? Vielleicht regt sich Widerspruch bei den Punkten „Widerspruch“ oder „Einwände“. In vielen Verhandlungssituationen empfinden wir solche Reaktionen als eher unangenehm und versuchen Sie zu vermeiden oder so schnell wie möglich zu verändern. Doch ein Verhandlungspartner, der widerspricht oder Einwände hat, setzt sich mit dem Verhandlungsgegenstand auseinander. Und etwas Besseres kann Ihnen doch nicht passieren – oder?

Wie gehen Sie mit den Signalen um?

Signal	Umgang damit
Widerspruch	Klären Sie, auf was sich der Widerspruch bezieht (Missverständnis, fehlende Information, noch nicht ausreichend eruierte Bedürfnisstruktur) und gehen Sie einen Schritt zurück in Ihrer Strategie
Einwände oder Fragen	Klären Sie, worauf sich der Einwand (= Frage) bezieht und beantworten Sie die Frage, die hinter dem Einwand steckt bzw. die direkte Frage
Pause	Lassen Sie Ihrem Gegenüber Zeit und üben Sie sich in Geduld
Preis drücken	Stellen Sie die Wettbewerbsvorteile in den Vordergrund oder Zusatzleistungen – gehen Sie auf alle Fälle auf die Preisdiskussion ein!

Fortsetzung nächste Seite

Verhandlungstechnik – 2. Teil, Fortsetzung

Das Ergebnis ist erzielt? Sie haben Ihr Ziel erreicht – eigentlich könnte die Verhandlung jetzt beendet sein. Doch dann kommen noch mal Fragen, das Gespräch wird eher informell oder Sie drehen noch einmal eine „Runde“. Sie wollen sich das Ende nicht verwässern lassen und Verhandlungsführer bleiben? So geht's:

Nutzen Sie unsere Grammatik! Sprechen Sie bewusst in der Vergangenheit statt die Gegenwartsform (Präsens) zu verwenden: „In der letzten Stunde wurden Ihre Fragen beantwortet und wir kamen zu guten Ergebnissen.“

Fassen Sie zusammen! Strukturieren Sie das Ende. Visualisieren Sie die wesentlichen Punkte des Verhandlungsergebnisses: „Wir haben uns auf 1. ..., 2. ... und 3. ... geeinigt.“

Seien Sie zukunftsorientiert! Zeigen Sie auf, wer noch was tun muss, was zwischen Ihnen an Maßnahmen besprochen wurde. Notieren oder Visualisieren Sie die vereinbarten Maßnahmen: „Sie erhalten bis Montag unser Angebot und ich rufe Sie dann am Donnerstag an.“

Klären Sie Unklares! Fragen Sie nach, ob noch Punkte offen sind – und zwar als geschlossene Frage. In diesem Stadium benötigen Sie keine offenen Fragen mehr: „Brauchen Sie noch etwas für Ihre Entscheidung?“

Machen Sie „Schluss“! Wenn Ihr Gegenüber keine Fragen oder offenen Punkte mehr hat, bedanken Sie sich für das gute Gespräch und verabschieden sich: „Wie ich höre, haben Sie keine Fragen mehr. Dann bedanke ich mich für Ihre Zeit und die gute Atmosphäre. Ich melde mich in zwei Wochen wieder bei Ihnen, um dann über die Stückzahl zu sprechen.“

Das war's dann wieder für diesen Monat. Den ersten Teil „Erfolgreich verhandeln – ein Kinderspiel?“ können Sie in der Ausgabe 14 nachlesen. Und nun viel Erfolg bei Ihren „Abschlüssen“.

