

Erfolgreich verhandeln

So optimieren Sie das Verhandlungsgespräch



Dossier-Themen

Unternehmensführung

Personal

Führung

Erfolg & Karriere

➔ **Kommunikation**

Marketing & Vertrieb

Informatik

Recht, Steuern & Finanzen

Sofort-Nutzen

Sie erfahren:

- wie Sie sich auf eine Verhandlung vorbereiten können.
- auf was Sie bei der Verhandlung achten sollten.
- wie Sie kompromissvolle Resultate für beide Seiten erreichen.
- wie Sie Ihre Kommunikation in der Verhandlung verbessern.
- wie Sie aus vergangenen Verhandlungen lernen können.

Sie können:

- Ihr Verhalten bei Verhandlungen optimieren.
- bessere Resultate erzielen.
- sich nach Verhandlungen reflektieren.
- mit dem Verhandlungspartner eine längerfristige Beziehung aufbauen.
- gezielt die Hinderungsgründe für einen guten Abschluss herausfinden.

Autorin

Stephanie Sitzmann

Ihre Kernkompetenz liegt sowohl in der Entwicklung und Durchführung massgeschneiderter Kommunikations-, Verhandlungs- und Verkaufstrainings sowie auch im Bereich Teamentwicklung. Sie ist Kommunikationsberaterin nach Prof. Schulz von Thun, lizenzierte DISG®-Trainerin und NLP-Trainerin. Seit 1991 trainiert und coacht sie Unternehmen in der Erreichung der Umsetzungsziele.



Stephanie Sitzmann

Sitzmann TRAINING & COACHING
Schlyffstrasse 8
PF 460
8840 Einsiedeln
info@sitzmann.ch
www.sitzmann.ch

Impressum

WEKA Business Dossier

Erfolgreich verhandeln – So optimieren Sie das Verhandlungsgespräch

Satz: Dimitri Gabriel, Sue Rusch
Korrektorat: WEKA Business Media AG

WEKA Business Media AG
Hermetschloostrasse 77
8048 Zürich
Tel. 044 434 88 34
Fax 044 434 89 99
info@weka.ch
www.weka.ch

2. Auflage 2012

VLB – Titelaufnahme im Verzeichnis Lieferbarer Bücher:
ISBN: 978-3-297-00514-8

© WEKA Business Media AG, Zürich

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werks darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet oder verbreitet werden.

Inhalt

Erfolgreich verhandeln – So optimieren Sie das Verhandlungsgespräch

Einführung	5
Stufen der Anwendungskompetenz.....	5
Verhandeln – was verstehen wir darunter?	6
Verhandeln – eine Arbeitsdefinition	6
Erfolgreiche Verhandlung.....	6
Drei Schritte der Verhandlungsführung	7
Die Vorbereitung	8
Die Situationsanalyse	8
Den eigenen Standpunkt definieren.....	10
Den Standpunkt des Verhandlungspartners untersuchen	11
Die Gesprächsstrategie	12
Die eigene Haltung	13
Die Verhandlungsdurchführung	14
Gesprächseinstieg: Der Rapport	14
Das Persolog-Persönlichkeitsmodell® (DISG®-Modell)	15
Die Gesprächsagenda	18
Sichtweisen darlegen	19
Die Haltung des Zuhörers.....	21
Einigkeit.....	21
Uneinigkeiten thematisieren.....	21
Verstehen vor verstanden werden: Das Paraphrasieren.....	22
Das Kommunikationsquadrat.....	23
Mit vier Ohren zuhören.....	24
Das Klären	27
Die Verallgemeinerung.....	28
Die Vergleiche.....	28
Absichten des Gegenübers	29
Konfrontation oder Kooperation	30
Hinderungsgründe finden	30
Das Reframing	32
Das Bedeutungs-Reframing.....	32
Das Kontext-Reframing.....	32
Einigung – zur Einigung.....	33
Lösungsmöglichkeiten finden.....	33
Das Innovationsrad	34
Das Brainstorming	34

Lösungsvereinbarungen verhandeln: Das Verhandlungs-Reframing	36
Abschluss von Verhandlungen: Festhalten von Vereinbarungen.....	38
Neutrale Kriterien befragen.....	38
Die Nachbereitung	39
Zielerreichung	39
Sicherstellen der Lernpunkte	39
Der W.T.K.	40
Vertiefungs-Literatur	41

Einführung

Jeder von uns muss ständig verhandeln. Sei dies mit Kunden, mit Lieferanten, Partnern, Vorgesetzten oder Kollegen.

Dieses Dossier beschäftigt sich mit der Frage, wie Sie Ihr Gesprächsverhalten in Verhandlungen optimieren können, um bessere und längerfristige Resultate zu erzielen. Das übergeordnete Ziel soll immer eine Win-Win-Situation für beide Seiten sein. Es geht also nicht um einseitige Verhandlungstricks, die einen kurzfristigen Verhandlungserfolg ermöglichen.

Im Mittelpunkt dieses Dokuments steht die Frage, wie Sie gute Verhandlungsergebnisse erzielen und gerade darum die Beziehung zum Kunden, Lieferanten, Partner oder Vorgesetzten vertiefen können.

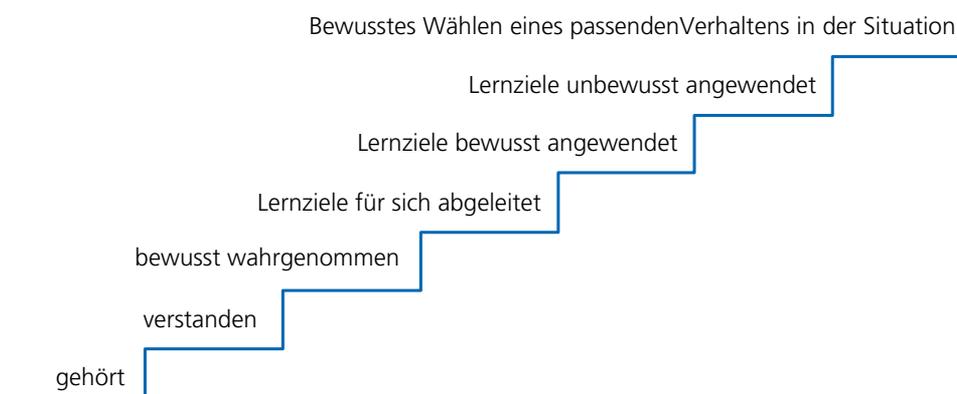
Wenn wir uns geschickte Verhandlungsführer ansehen, könnten wir zu der Erkenntnis gelangen, dass gutes Verhandlungsgeschick angeboren ist oder dass es einfach Naturtalente gibt, die das schon immer gekonnt haben. Dem ist aber nicht so!

Verhandlungsgeschick muss ständig trainiert werden.

Verhandlungsgeschick besteht aus vielen verschiedenen Fähigkeiten. Diese Fähigkeiten lassen sich kaum durch blosses Lesen entwickeln.

Stufen der Anwendungskompetenz

Nehmen Sie sich also auch die Zeit, diese Fähigkeiten bewusst zu trainieren. Der erste Schritt dazu ist, dass Sie sich bewusst werden, was sie in welchem Mass schon können. Gehört und verstanden heisst noch lange nicht, dass Sie diese Fähigkeit auch im richtigen Moment zur Verfügung haben.



*«Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat,
sieht in jedem Problem einen Nagel.»*

Paul Watzlawick

Verhandeln – was verstehen wir darunter?

Verhandeln – eine Arbeitsdefinition

Wichtig



Eine Gesprächssituation, in der mindestens zwei Partner ein konkretes Ziel erreichen wollen. Eine Verhandlung findet immer dann statt, wenn sich zwei (bilaterale Verhandlung) oder mehrere (polylaterale Verhandlung) Parteien begegnen, um ihren Interessenkonflikt mit Hilfe von Kommunikation und Strategie zu lösen.

Erfolgreiche Verhandlung

Die «quantitative Achse» stellt dar, inwieweit jede Partei von den Verhandlungen einen Nutzen zieht.

Die «qualitative Achse» zeigt dagegen, wie die Parteien zu den Verhandlungen stehen und inwieweit sie bereit sind, zusammenzuarbeiten.

Oftmals stellt sich während einer Verhandlung heraus, dass eine Verhandlungspartei das bessere «Droh- und Druckpotenzial» hat, unabhängig von dem wahren Wert der Argumente. Faule Kompromisse treten in der Regel dann auf, wenn die Machtverhältnisse unausgewogen sind und die mächtigere Partei keine Skrupel hat, ihren Vorteil auch auszuspielen. Hierdurch wird das Verhandlungsklima empfindlich gestört, und es ist zu bezweifeln, dass auf dieser Grundlage eine langfristige Zusammenarbeit gesichert werden kann.

Verhandlungen können bei langfristiger Zusammenarbeit nur dann erfolgreich sein, wenn sich beide Parteien in dem rechten oberen Quadranten befinden.

