

Keine Angst vor (Preis-)Verhandlungen

Einige Grundregeln für erfolgreichere Verhandlungen

Verhandeln Sie auch nicht gerne? Wäre es Ihnen lieber, wenn Sie einfach „alles“ mit Ihren Lieferanten, Kunden, Einkäufern usw. harmonisch und ohne große „Probleme“ regeln könnten? Dann kommt unser Erfolgstipp diesmal vielleicht gerade zur richtigen Zeit, denn: Letztlich werden Sie um das Verhandeln von Preisen, Leistungen, Service Levels usw. nicht herum kommen!

Nachfolgend wollen wir Ihnen nach einer kleinen „Gedankenschule“ für erfolgreiche Verhandlungen fünf Grundregeln ans Herz legen.

Mentale Einstellung für erfolgreiches Verhandeln

Nachfolgend einige Gedanken, die Ihre Verhandlungskompetenz unterstützen können:

- Wer ohne Ziel in eine Verhandlung geht, ist selbst schuld, wenn er nicht bekommt, was er will (denn er weiß es nicht!)
- Wer sich ein optimales Ziel, ein realistisches (d.h. das Ziel, auf das Sie sich höchstwahrscheinlich einigen werden) und ein Minimalziel (d.h. das Ergebnis, das mindestens erreicht werden soll, da Sie ansonst „aussteigen“) definiert hat, hat seine „Grenzen“ für sich klar definiert
- Im Wort „Verhandeln“ steckt der Handel drin! Machen Sie sich also bewusst, was Sie ggf. zum „Geben und Nehmen“ beisteuern können; bereiten Sie sich also persönlich und sachlich auf die Verhandlung und Ihren Verhandlungspartner vor
- Der Aufbau einer guten Kommunikationsverbindung („Rapport“) zum Verhandlungspartner schafft die Basis für faire und sachgerechte Verhandlungen
- Streben Sie in jedem Fall eine „win-win“-Lösung an! Wenn Sie oder die Gegenseite mehr verlieren bzw. gewinnen wird immer ein schaler Beigeschmack bleiben
- Berücksichtigen Sie vor allem die Idee des Harvard-Verhandlungsmodells und trennen Sie die jeweilige Position (d.h. den nach außen vertreten Standpunkt) vom Motiv (d.h. den Dingen, die benötigt werden oder um die sich Ihr Verhandlungspartner Sorgen macht). Und vergessen Sie nicht: Ihr Verhandlungspartner ist nicht Ihr

„Feind“ (sonst würde er nicht verhandeln!), sondern verfolgt – genau wie Sie – bestimmte Ziele!

Fünf Grundregeln für erfolgreiche Verhandlungen

Regel 1: Mit einer hohen Forderung in die Verhandlung einsteigen

- Gehen Sie bei Ihrer Forderung zunächst von einer optimalen Lösung für Sie aus und haben Sie den Mut, diese auch zu fordern (Studien hierzu haben ergeben, dass der Erfolg nach einer hohen Anfangsforderung meist größer ist; zudem schaffen Sie sich einen entsprechenden Verhandlungsspielraum)
- Dazu müssen Sie natürlich Ihre 3 Ziele (Optimales, realistisches und minimales Ziel) definieren
- Dazu wiederum ist es unabdingbar, dass Sie alle möglichen (und manchmal unmöglichen) Sachverhalte berücksichtigen, die verhandelt werden sollen (d.h. zum Beispiel das Angebot bzw. die Leistungsbeschreibung genau kennen usw.)
- Bereiten Sie Ihre Argumentation gut vor: Was bieten Sie dem Kunden bzw. Ihrem Verhandlungspartner an Vorteilen und konkretem Nutzen (natürlich sollten Sie das aus Sicht Ihres Verhandlungspartners sehen); wenn Sie in einer Konkurrenzsituation stehen, hilft es manchmal, eine „nicht vergleichbare“ Nutzenargumentation bzw. ein entsprechendes Angebot zu unterbreiten
- Definieren Sie Ihre „Schmerzgrenze“: Was ist ggf. ab wann nicht mehr verhandelbar?

Regel 2: Auf Einwände, Vorwände und Forderungen richtig reagieren

- Trennen Sie Vorwände („Das muss ich erst noch mit der Geschäftsführung abstimmen“) von Einwänden („Sie sind zu teuer, da unser Budget nur X beträgt“) und reagieren Sie entsprechend richtig: Knacken Sie Vorwände mit der Bedingungsfrage („Wenn wir X tun, tun Sie dann Y“, also zum Beispiel: „Wenn wir Sie bei dem Gespräch mit der Geschäftsleitung unterstützen und diese zustimmt, sind Sie dann auch dabei?“) und Einwände, indem Sie Ihrem Verhandlungspartner dabei

helfen, sein „Problem“ zu lösen (durch entsprechende Argumentation, Zugeständnisse usw.)

- Machen Sie keine direkten Zugeständnisse auf konkrete Forderungen (z.B. antworten Sie also nicht auf die Forderung „Bevor Sie nicht auf den Preis von X runtergehen, brauchen wir gar nicht weiter zu reden“ mit dem Zugeständnis „Also wenn Sie am Auftragsumfang nichts ändern, kann ich Ihnen noch mit 10% Nachlass entgegen kommen“), denn:
 - Sie verlieren sofort Geld und Spielraum (dem Rabatt steht ja von der anderen Seite außer der Forderung nichts entgegen und Ihr Verhandlungsspielraum beim Preis ist jetzt nur enger geworden)
 - Ihr Zugeständnis ist für den Verhandlungspartner oftmals nur ein Zeichen dafür, dass Sie „noch Spielraum“ haben
- Machen Sie stattdessen eine kleine rhetorische Pause. Wiederholen Sie dann Ihre Argumente mit anderen Worten und versuchen Sie, im „zweiten Schritt“ zu überzeugen. Sie können auch Ihren Verhandlungspartner bitten, seine Forderungen zu begründen (und damit Ansatzpunkte für eine Gegenargumentation oder einen Hinweis auf bestimmte Wünsche/Motive bekommen). Oder aber Sie beherzigen Regel 3!

Regel 3: Machen Sie keine Zugeständnisse ohne Gegenleistung

- Ein einseitiges Zugeständnis ohne Gegenforderung ist entweder schlechte Verhandlungsführung, ein deutliches Zeichen von Schwäche oder schlichtweg Dusseligkeit.
- Wie wir oben schon gesehen haben, ist die Forderung von Zugeständnissen „Teil des Spiels“: Der Verhandlungspartner will sehen, wie weit er/sie gehen kann. Durchbrechen Sie das typische Schema, indem Sie wieder eine Bedingungsfrage stellen: „Wären Sie bereit, X zu tun, um Y zu ermöglichen?“. Durch die vage, positive Formulierung ist die Chance auf ein „ja“ recht groß. Bei einem „Nein“ können Sie sich dann auf die Einwandbehandlung konzentrieren.
- Machen Sie dann einen Gegenvorschlag (Vorbereitung!!): „Wenn Sie mir dieses Zugeständnis machen, dann bin ich bereit ...“

Regel 4: Nachgeben nur in kleinen Schritten

- Manchmal geht es nicht anders, dann müssen wir nachgeben. Aber das sollten Sie – möglichst schmerzvoll – nur in kleinen Schritten tun. Vielleicht sagen Sie erstmal „Nein!“ zur Forderungen und geben dann erst nach einer rhetorischen Pause nach.

- Generell sollten Sie erst einmal jedes Zugeständnis auf das Minimum beschränken und vor allem nur diejenigen Zugeständnisse machen, zu denen Sie selbst bereit sind (also behalten Sie die Initiative!). Sie können auch in betracht ziehen, auf einem „Nebenkriegsschauplatz“ nachzugeben.

Regel 5: Bringen Sie den Verhandlungspartner zum Abschluss

- Bleiben Sie initiativ, wenn es um den Abschluss der Verhandlung geht und unterstützen Sie Ihren Verhandlungspartner dabei, seine Zögerlichkeit zum Abschluss zu überwinden. Aber denken Sie daran: Schnelle geschäfte sind nicht unbedingt gute Geschäfte und vor allem: Abschlussdruck ist für keine Seite vorteilhaft.
- Halten Sie sich einen „Joker“ in der Hinterhand, falls doch noch Punkte auf die Agenda kommen; den Preis sollten Sie erst endgültig festlegen, wenn alle anderen Punkte verhandelt sind
- Zeigen Sie nie „völlige Zufriedenheit“: Ihr Verhandlungspartner könnte sonst das Gefühl bekommen, „zu wenig rausgeholt“ zu haben; rechnen Sie auch nicht mit euphorischer Zustimmung des Verhandlungspartners beim Abschluss: je „grummeliger“ er den Abschluss hinnimmt, umso größer die Chance, dass Sie sich in letzter Sekunde doch noch ein Zugeständnis abringen lassen

Wir hoffen, unsere Tipps unterstützen Sie dabei, noch erfolgreicher als bisher zu verhandeln.

Sollten Sie inhaltliche Fragen oder Anregungen zum Erfolgstipp haben, so stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne für Ihre Fragen oder den Gedankenaustausch zur Verfügung. Eine kurze mail an <mailto:info@jbt.de> genügt.