

Praxis-Tipps: So verlassen Sie Ihre Verhandlungs-Komfortzone

Als Ergänzung zum Artikel auf Seite 3 zeige ich Ihnen hier, wie Sie das Verlassen der Komfortzone mithilfe von Eigenmotivation sowie den nachfolgenden Reflexionsfragen und Formulierungshilfen erfolgreich in die Praxis umsetzen.

NR.	TAKTIK	EIGENMOTIVATION, REFLEXIONSFRAGEN UND FORMULIERUNGSHILFEN
1	Seien Sie bereit, neue Wege zu gehen.	☞ Ich werde meine Ängste und Unsicherheiten ablegen. ☞ Ich werde höhere Forderungen stellen. ☞ Ich werde mit einem Kollegen die Good-Guy-Bad-Guy-Methode anwenden. ☞ Ich werde nicht an den Verkäufer denken, sondern an die Umsetzung meiner Maximalziele. ☞ Ich denke nicht darüber nach, ob der Verkäufer durch meine neuen Verhandlungstaktiken verwirrt wird.
2	Seien Sie konfliktbereit.	☞ War ich bisher eventuell doch zu harmoniebedürftig? ☞ Bin ich nicht doch der Meinung, dass der Verkäufer das ausgenutzt hat? ☞ Ich bin jetzt bereit für einen Konflikt. ☞ Ich lasse mich durch einen Konflikt nicht von meinen Zielen abbringen. ☞ Ich lasse mich von einem dominanten Verkäufer nicht beeindrucken. ☞ Ich habe auch kein Problem, wenn wir heute keine Einigung finden.
3	Übernehmen Sie die Gesprächsführung.	☞ Ich werde gleich am Anfang die Gesprächsführung übernehmen. ☞ Ich lasse mir diese auch nicht entreißen. ☞ „Frau Verkäuferin, ich denke, wir fangen jetzt mal an. Lassen Sie uns kurz die Agenda durchgehen ... So, jetzt kommen wir zu Punkt 1. Sie werden mich jetzt aussprechen lassen.“
4	Nehmen Sie kein Blatt vor den Mund.	☞ Ist das Problem gering, sodass ich aus einer Mücke keinen Elefanten machen muss? ☞ Haben wir wirklich ein Problem, das ich in aller Deutlichkeit ansprechen muss? ☞ Ich lasse mich nicht auf faule Kompromisse ein. ☞ Terminverzug: „Nein, Herr Verkäufer. Ich muss auf dem zugesicherten Termin bestehen. Wenn Sie diesen Termin jetzt nicht einhalten, wird die Sache automatisch eskalieren, da ein Produktionsstillstand droht.“ ☞ Schwerwiegende Reklamation: „Herr Verkäufer. Ich hatte mir in Bezug auf die aktuelle Reklamation eine konstruktivere Lösung vorgestellt, die Sie uns aber nicht aufzeigen. Ich gebe Ihnen bis morgen Zeit, mir eine andere Lösung vorzuschlagen.“
5	Stellen Sie hohe Forderungen.	☞ Waren meine Maximalziele bisher eventuell zu moderat? ☞ Habe ich vorher gezögert, weil ich zu sehr an die Probleme des Lieferanten gedacht habe? ☞ Habe ich mich einfach nicht getraut, auch weil ich Bedenken hatte, dass der Verkäufer enttäuscht sein wird oder gar geht? ☞ Ich habe mich intern abgestimmt. ☞ Ich darf eine hohe Forderung stellen. ☞ Ich denke dabei nicht an den Verkäufer und seine Probleme. ☞ „Herr Verkäufer, wir erwarten aufgrund der Preishistorie eine Preisreduzierung von 5 %.“
6	Halten Sie Stille aus.	☞ Ich vergesse nicht, dass der Verkäufer mit der Stille nur eine Psycho-Waffe einsetzt, um mir ein schlechtes Gewissen zu machen. ☞ Ich werde keinen Rückzieher machen. ☞ Ich rechtfertige mich nicht. ☞ Ich werde mich nicht fragen, ob ich was Falsches gesagt habe. ☞ Ich bleibe einfach ruhig und warte, bis der Verkäufer das Gespräch wieder aufnimmt. ☞ Ich greife das Gespräch nach einiger Zeit souverän mit Sprachwitz und Ironie wieder auf, bevor wir uns gegenseitig endlos anschweigen.
7	Stellen Sie unangenehme Präzisionsfragen.	☞ Ich nehme mir vor, kritische Fragen zu stellen. ☞ Ich glaube dem Verkäufer nicht alles. ☞ Ich habe das Recht auf Transparenz. ☞ „Frau Verkäuferin, was meinen Sie damit, dass die Preise gestiegen sind? Auf welche Quellen berufen Sie sich?“ ☞ „Herr Verkäufer, welche konkreten Maßnahmen haben Sie ergriffen, um den Liefertermin irgendwie zu realisieren?“
8	Beziehen Sie klar Position.	☞ War ich in der Vergangenheit zu vorsichtig und habe den Lieferanten nicht gewechselt? ☞ Habe ich den dahinterstehenden Aufwand gescheut? ☞ Ich weiß, dass ich angedrohte Lieferantenwechsel definitiv auch durchführen muss. ☞ „Herr Verkäufer, wenn wir heute keine Einigung finden, muss ich den Auftrag alternativ vergeben. Glauben Sie mir bitte, dass ich diesmal wirklich keine andere Wahl habe.“