

Grundlagen der Verhandlungstechnik

In erfolgreichen Verkaufsgesprächen zwischen Ihnen und Ihren Kunden ist es wichtig, dass Sie sich einen eigenen Stil Ihrer Verhandlungstechnik erarbeiten. Gehen Sie nicht überheblich oder als Bittsteller in eine Verhandlung, sondern mit dem Ziel, dass beide Seiten durch die Verhandlung gewinnen.

- Legen Sie bereits vor dem Gespräch Ihre Verhandlungsziele fest, Ihre Verhandlungsmittel und Ihre Vorgehensweise. Betrachten Sie keine Verhandlung als Routine.
- Zeigen Sie Entschlossenheit und Erfolgswillen in einer Verhandlung. Lassen Sie sich nicht durch Ihre eigene Einstellung in die Defensive drängen.
- Beginnen Sie eine Verhandlung mit der Analyse der Ist-Situation des Kunden und seiner Bedürfnisse und nicht mit der Präsentation der eigenen Lösungsvorschläge.
- Halten Sie sich an Ihren roten Faden für ein Verkaufsgespräch, und lassen Sie dennoch dem Kunden Freiraum, sich einzubringen. Stellen Sie sich auf seinen Entscheidungsprozess ein.
- Formulieren Sie Ihre Positionen so, dass Sie über Ihren Mindestanforderungen liegen. So sichern Sie sich Spielraum und Gewinnmöglichkeiten.
- Halten Sie Ihre Position im Gespräch flexibel. Formulieren Sie Ihre Interessen, und vergleichen Sie diese mit den Interessen Ihrer Gesprächspartner. So schaffen Sie sich Platz für einen Ausgleich und Alternativen.
- Suchen Sie in einem Gespräch stets nach Alternativen oder Kompromissen. Oft ist ein zweiter Weg bei genauer Betrachtung vorteilhafter für beide Seiten.
- Lassen Sie Ihren Kunden aus unterschiedlichen Vorteilskombinationen wählen. Dies lenkt seine Aufmerksamkeit von der Frage ab, ob er kaufen sollte.
- Beschreiben Sie während eines Verkaufsgesprächs öfters den Stand der Verhandlung. Sprechen Sie deutlich die Punkte an, in denen Sie sich mit Ihrem Kunden einig sind. Formulieren Sie ebenfalls konkrete Meinungsunterschiede.
- Machen Sie Zugeständnisse nur dort, wo sie unvermeidbar sind, und erst dann, wenn der Kunde Sie darauf aufmerksam macht. Vermischen Sie keine Sach- und Beziehungsebenen, zu oft werden unglücklich formulierte Sachargumente persönlich genommen.
- Binden Sie sich nicht zu früh, indem Sie einer Vereinbarung über Details zustimmen. Ziehen Sie ein Zugeständnis zurück, wenn eine Konzession an anderer Stelle sinnvoller ist. Das Gesamtangebot ist der Verhandlungsgegenstand, bis zum Schluss.
- Machen Sie niemals Zusagen, die Sie nicht halten können.

>> Gute Verhandlungstaktik besteht darin, die Antworten zu provozieren, die man haben will<<

Hans Habe