

## Verhandlungsführung

**Klicken Sie an:  
Sind Sie fit für Verhandlungsgespräche?**

### Vorbereitung

**In der Vorbereitungsphase ...**

- kläre ich mein Verhandlungsziel (Minimalziel, Maximalziel, wo ist meine „Schmerzgrenze“?);
- bereite ich meine Argumente vor (z.B. zum Nutzen eines Produktes oder einer Dienstleistung);
- bereite ich mich auf eventuelle Gegenargumente vor (z.B. Einwände wie zu teuer, zu aufwändig, nicht schnell genug);
- informiere ich mich ausgiebig über meinen Gesprächspartner (welches sind seine Bedürfnisse, Rahmenbedingungen, Verhandlungsgrenzen?);
- informiere ich mich über das Verhandlungsthema;
- überlege ich Zugeständnisse, die ich (am besten im Tausch) anbieten kann;
- bereite ich mich auf eventuell auftretende Konflikte vor.

### Umsetzung

**In der Verhandlungsphase ...**

- Sorge ich als Gastgeber für gutes Verhandlungsklima (für Getränke sorgen, mit einigen persönlichen Worten „das Eis brechen“, über Lieblingsthema des Gesprächspartners einsteigen);
- kläre ich mit meinem Gesprächspartner zunächst, worum es geht (Tagesordnung besprechen, Ziel definieren, Zeitdauer festlegen);
- zeige ich einen lebhaften, interessierten Gesichtsausdruck („Pokerface“ erzeugt Misstrauen, weit nach hinten gelehnt und die Arme verschränkt vermitteln Sie Desinteresse und Abwehr);
- nehme ich die Körperhaltung und Ausdrucksweise des Gegenübers an;
- überlasse ich dem Gesprächspartner das Reden (so haben Sie eher Gelegenheit, sich einen Überblick zu verschaffen);
- benutze ich bejahende Formulierungen und ermunternde Gesten (durch Blickkontakt, Kopfnicken, Äußerungen wie „hm“, „verstehe“ usw. signalisieren, dass Sie zuhören);
- höre ich bis zum letzten Wort genau zu;
- falle ich meinem Gegenüber nie ins Wort;

- stelle ich Nachfragen (Fragen zeigen, dass Sie zuhören, geben Ihnen die Möglichkeiten, die Richtung des Gesprächs elegant zu ändern);
- greife ich den Gesprächspartner niemals persönlich an, sondern bleibe immer sachlich;
- thematisiere ich Konflikte und Probleme sofort und versuche sie zu lösen;
- erinnere ich den Verhandlungspartner in kritischen Situationen an das gemeinsame Ziel;
- lege ich Pausen ein, wenn die Verhandlungen ins Stocken geraten (z.B. Blickkontakt geht verloren, Gesprächspausen werden länger, mein Gegenüber wiederholt sich);
- fasse ich Zwischenergebnisse und Endergebnis in einem Fazit zusammen.

## Nachbereitung

### Nach der Verhandlung ...

- habe ich mindestens meine Minimal-Ziele erreicht oder bin ausgestiegen;
- kann ich meinem Gegenüber noch mit gutem Gewissen weiterarbeiten;
- habe ich eine Win-Win-Situation hergestellt;
- habe ich das Gefühl, besonnen gehandelt zu haben und nicht „über den Tisch gezogen“ worden zu sein.