



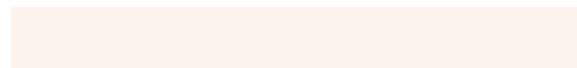
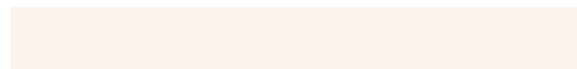
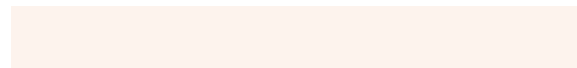
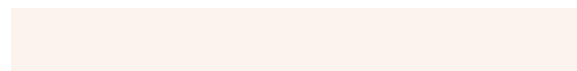
Diplom-Volkswirtin Gisela Hagemann



# VOM NEIN ZUM JA

Verhandlungsziele sicher erreichen

STRATEGIEN · TIPPS · DIE TRICKS DER ANDEREN



---

<b>KOMMUNIKATIONS- UND ÜBERZEUGUNGSTECHNIKEN</b>	<b>7</b>
1 Ideen „verkaufen“	7
2 Aktives Zuhören	8
3 Auf die gleiche Wellenlänge kommen	14
4 Einwände behandeln	15
<b>SCHWIERIGE VERHANDLUNGSSITUATIONEN MEISTERN</b>	<b>20</b>
1 Schmutzige Verhandlungstricks durchschauen	20
2 Objektive Kriterien zugrunde legen	41
3 Verhandlung fortsetzen oder abbrechen?	43
4 Missverständnisse ausräumen und Konflikte lösen	45
<b>VERHANDELN NACH DEM HARVARD-KONZEPT</b>	<b>51</b>
Win-lose: der eine gewinnt, der andere verliert	51
Win-win: Beide Partner gewinnen	53
<b>DIE SECHS PHASEN EINER VERHANDLUNG</b>	<b>59</b>
Phase 1: Ziele festlegen	59
Phase 2: Vorbereitung der Verhandlung	69
Phase 3: Eröffnung der Verhandlung	78
Phase 4: Durchführung der Verhandlung	87
Phase 5: Abschluss der Verhandlung	89
Phase 6: Evaluation / Debriefing	89
<b>LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>91</b>
<b>APPENDIX</b>	<b>93</b>

# Kommunikations- und Überzeugungstechniken

Grundvoraussetzung für den Verhandlungserfolg ist eine klare Kommunikation.

- ① Ideen „verkaufen“.
- ② Aktives Zuhören.
- ③ Auf die gleiche Wellenlänge kommen.
- ④ Einwände behandeln.

## ① Ideen „verkaufen“

Die beste Idee nützt wenig, wenn Worten keine Taten folgen. Im folgenden lernen Sie, wie Sie Ihre Ideen und Strategien überzeugend „verkaufen“ und erfolgreich umsetzen. Die Methode ist inspiriert von Dale Carnegie (*siehe Literaturverzeichnis*) und hat zum Ziel, Mitstreiter zu gewinnen, den Verhandlungspartner zu überzeugen oder Zuhörer zu einer Handlung zu bewegen.

Die Methode „Ideen verkaufen“ besteht aus drei Schritten:

- ➔ Interesse wecken und Vertrauen gewinnen.
- ➔ Zum Handeln auffordern.
- ➔ Vorteile und Nutzen aufzeigen.

### Ideen verkaufen Schritt 1: Interesse wecken und Vertrauen gewinnen

- ❗ Geben Sie eine Gesamtübersicht aus der Helikopterperspektive.  
Sagen Sie gleich zu Beginn, was für Sie Sinn und Zweck der Verhandlung ist.
- ❗ Machen Sie Ihrem Verhandlungspartner großzügig Komplimente.
- ❗ Sprechen Sie mit Begeisterung in der Stimme.
- ❗ Seien Sie humorvoll - falls es der Situation angemessen ist.
- ❗ Berichten Sie über ein erfreuliches Ereignis. Versuchen Sie, Übereinstimmung zu erzielen.  
Präsentieren Sie eine gute Neuigkeit.
- ❗ Stellen Sie eine rhetorische Frage oder eine Suggestivfrage, auf die es nur eine Antwort gibt: „Ja!“
- ❗ Sprechen Sie die Gefühle Ihres Verhandlungspartners an.

- ❗ Geben Sie eine Anekdote zum Besten.
- ❗ Finden Sie ein passendes Zitat.
- ❗ Wecken Sie die Betroffenheit Ihres Verhandlungspartners.
- ❗ Fesseln Sie die Aufmerksamkeit, indem Sie mit Worten mentale Bilder malen. Appellieren Sie an Gefühl und Fantasie Ihres Verhandlungspartners. Versuchen Sie, eine Metapher zu finden, die auf die aktuelle Situation maßgeschneidert ist.
- ❗ Appellieren Sie an die Neugier Ihres Verhandlungspartners.
- ❗ Berichten Sie über eine interessante Entwicklung oder Tatsache.
- ❗ Warten Sie mit einer Überraschung auf.
- ❗ Stellen Sie einen Vorteil in Aussicht.

### Ideen verkaufen Schritt 2: Fordern Sie zum Handeln auf

- ❗ Sagen Sie klar und deutlich, was Ihre Absicht ist.
- ❗ Begründen Sie, warum Sie es wollen, und untermauern Sie Ihre Argumente mit
  - Statistik
  - Aussagen von Fachleuten
  - Forschungsergebnissen
  - Analogien
  - Vergleichen, die Unbekanntes mit Bekanntem verbinden
  - Zeigen von Bildern und Gegenständen
- ❗ Fassen Sie die wichtigsten Punkte zusammen.
- ❗ Sagen Sie Ihrem Verhandlungspartner im Klartext, was er tun soll.

### Ideen verkaufen Schritt 3: Zeigen Sie Vorteile und Nutzen auf

Warum sollte Ihr Verhandlungspartner das tun, was Sie von ihm fordern? Warum sollte er „ja“ sagen? What is in it for me? Geben Sie dem Geber. Machen Sie Ihrem Verhandlungspartner deutlich, welchen Nutzen er hat, wenn er das tut, was Sie ihm sagen. Zeigen Sie ihm, wie er Negatives vermeidet oder etwas Positives gewinnt, wenn er Ihrer Aufforderung folgt.

#### **Ideen verkaufen: Arbeitsaufgabe 1**

Bitte ergänzen Sie die Liste auf der folgenden Seite. Denken Sie an einen bestimmten Verhandlungspartner und/oder beschreiben Sie eine konkrete Verhandlungssituation. In welcher Situation bringen Sie welche Nutzenargumente vor?

<b>Negatives vermeiden</b>	<b>Positives erhalten</b>	<b>Verhandlungspartner / Verhandlungssituation</b>
hohe Kosten	Kosten senken	
Geld verlieren	Geld sparen / verdienen	
Macht einbüßen	Einfluss gewinnen	
Anerkennung verlieren	Anerkennung bekommen	
Sicherheit einbüßen	sich absichern	
Schuldgefühle vermeiden	ein gutes Gewissen haben	
Kritik vermeiden	Lob bekommen	
Effizienz einbüßen	Effizienz steigern	
krank werden	gesund bleiben	
Krankenstand erhöhen	Krankenstand verringern	
andere		
andere		
andere		