

## Erfolgreich verkaufen – Verhandlungssicherheit für Einkäufer

Der „traditionelle Einkäufer“ im Handel und der „traditionelle Verkäufer“ in der Industrie kümmern sich leider oft nur um Preise und Konditionen, das Verständnis des Verbrauchers ist ihnen mehr oder weniger fremd. Dieses Weltbild muss auf den Kopf gestellt werden. Es geht um eine engere Zusammenarbeit zwischen Händler und Hersteller, um die Verbraucherbedürfnisse am POS besser zu befriedigen. Gespräche mit Ihren Lieferanten können heikel sein und wollen sorgfältig vorbereitet sein. Durch das „Aufmarschieren zweier Abgesandter“ fühlt sich auch so mancher Einkäufer im Nachteil – sorgen Sie daher bereits im Vorfeld über eine ausgewogene Zusammensetzung aller Verhandlungspartner. Beachten Sie, dass es in Ihrer Verhandlung keine Gewinner oder Verlierer geben darf. Helfen Sie Ihrem Gesprächspartner, das Gesicht zu wahren. Zeigen Sie Verständnis für „den kleinen Fehler.“ Wenn Ihr Lieferant jedoch unverzeihliche Fehler macht, geben Sie ihm zu verstehen, dass seine Arbeit aufmerksam registriert wird und dass Bedenken über eine weitere Zusammenarbeit bestehen.

Leider ist die Optimierung der Bruttohandelspreisen für die meisten Einkäufer die einzige Basis für den Verhandlungserfolg. Verkäufer der Industrie kommunizieren dagegen lieber einseitig den Nutzen Ihrer Produkte. Der erfolgreiche Einkäufer zeichnet sich dadurch aus, dass er dem Verkäufer überhaupt die Chance gibt, eine Nutzenargumentation zu führen. Und wenn es Ihnen dann gelingt eine gemeinsame Interessenlage und auch die Interessen des Verbrauchers am POS zum Gegenstand der Verhandlung zu machen ist er auf dem richtigen Wege.

Verhandlungen laufen immer auf zwei Ebenen ab: der Sachebene und der Gefühlsebene. Die Sachebene deckt den rationalen Teil Ihrer Verhandlung ab. Dagegen bestimmt die Beziehungsebene die Qualität des Zwischenmenschlichen. Sie alleine sind dafür verantwortlich, wenn keine rechte Sympathie zueinander aufkommen will. Genaugenommen entscheidet sich hier bereits, ob Sie ein guter Einkäufer sind. Sagen Sie nicht schon einmal vor diesem Problem? Was tun, wenn der Chef Ihnen zu

wenig Einkommen gibt, der Verkäufer mit attraktiven persönlichen Zuwendungen lockt? Die Antwort: Kleine Geschenke - JA! Bestechung des Einkäufers - NEIN! Auf keinen Fall! In Einkauf und Verkauf wird vermutlich nicht mehr und nicht weniger gelogen und betrogen als anderswo auch. Allerdings ist hier der Druck gewaltig höher: Brutaler Druck von Chefs, denen Zahlen wichtiger sind als die Moral der MitarbeiterInnen. Druck korrupter Einkäufer und Verkäufer bei Schlüsselkunden, und Druck der eigenen provisionsabhängigen Existenz. Sch...spiel! Und dazu kommt noch die ätzende Scheinheiligkeit der ewig Unbestechlichen: Wer nie wirklich in Versuchung geführt wurde, kann leicht Moral predigen. Der Autor kann Ihnen nur wünschen, nie in Versuchung geführt zu werden.

**Fazit:** Das ausgewogene Miteinander ist sicherlich im Sinne der Kunden besser, als das Ausleben eines Spannungsfeldes und die Konfrontation.

*Ewald W. Schneider*

### Milliarden-Schäden durch Korrosion

## Werkstoff-Auswahl als Betriebskosten-Management

Ein wirtschaftlich operierender Betrieb muss stets versuchen, sich vor kostenverursachenden Schadensfällen zu schützen. Deshalb gibt es heute für nahezu jedes denkbare Risiko umfangreiche Sicherheits-Checks und Vorbeugepläne.

Ein besonders schadensintensiver Bereich, von dem nahezu jede Branche betroffen werden kann, wird aber häufig übersehen: der zerstörerische Langzeit-Effekt durch eine falsche Werkstoffauswahl bei Gebäude, Innenausstattung, Anlagen- und Fuhrpark. Neben den bekannten und teilweise fatalen Langzeitschäden an Konstruktionswerkstoffen wie Holz, Beton, Mauerwerk etc. sind auch viele technische Metalle nicht vor Zerstörung gefeit. Korrosion heißt dieser unheilvolle Vorgang bei Metallen - ein schleichender Prozess, bei dem jedes Metall wieder den natürlichen Ausgangszustand anstrebt, in dem es in der Erdkruste vorkommt. Voraussetzung für Kor-

rosion ist stets Sauerstoff, forciert wird sie durch aggressive Wässer sowie erhöhte Temperaturen.

Bereits etwas feuchte Luft oder ein paar verschwitzte Hände reichen aus, um auch in geschlossenen Räumen diesen Umwandlungsprozess in Gang zu setzen. Leider vollzieht er sich dann oft im Verborgenen – hinter Verkleidungen, Beschichtungen oder im Inneren von Bauteilen. Große Aufwendungen sind erforderlich, um metallische Werkstoffe mit metallischen oder organischen Überzügen gegen Korrosion zu schützen. Trotzdem kann der Schaden durch zunächst unbemerkte Korrosion in einem Unternehmen oder Gewerbebetrieb sehr drastisch ausfallen. Experten des VDI-Technologiezentrums Physikalische Technologien beziffern den volkswirtschaftlichen Gesamtschaden, der in Deutschland allein durch Korrosion entsteht, auf jährlich rund 50 Milliarden Euro. Zum Vergleich: Das

entspricht der imposanten Summe, die durch die Versteigerung der UMTS-Lizenzen erzielt wurde und die zur Konsolidierung des Staatshaushalts eingesetzt werden soll.

Der wirksamste und in vielen Fällen auch wirtschaftlichste Schutz vor Korrosionsschäden besteht im konsequenten Einsatz nichtrostender, korrosionsbeständiger Edelstähle. Hier steht eine Reihe von maßgeschneiderten Werkstofflösungen zur Verfügung, um auch aggressivsten Umgebungsbedingungen standzuhalten. Edelstahl-Elemente in hochwertiger Nirosta-Qualität sind nahezu unzerstörbar, pflegeleicht und bewahren auch über viele Jahrzehnte ihr unverändertes Erscheinungsbild.

Auch in der gesamten Gebäudetechnik, bei Heizung, Sanitär, Lagersystemen, Mobiliaren etc. ist nichtrostender Edelstahl langlebig, zuverlässig, wartungsfrei und damit oft genug die wirtschaftlichste Lösung.