

Erfolgreich verkaufen (Teil 9)

# Wie führe ich erfolgreich Verhandlungen?

Jede Verhandlung und Beratung vollzieht sich auf zwei Ebenen: der Sachebene und der Gefühls-ebene. Die Sachebene deckt den rationalen Teil Ihrer Verhandlung ab. Dagegen bestimmt die Beziehungsebene die Qualität des Zwischenmenschlichen. Ist das Gesprächsklima von gegenseitiger Sympathie oder im negativen Fall von Antipathie bestimmt? Sie alleine sind dafür verantwortlich, wenn keine rechte Sympathie zueinander aufkommen will.

**B**eim Verkauf desselben Produktes kann die Nutzenargumentation von Kunde zu Kunde verschieden sein. Sie werden sich erst einmal über den Verhandlungspartner Gedanken machen müssen. Hierfür eignet sich die Phase in der wir ein »Sympathiefeld« aufbauen und anfangen einen »Bedarf« zu ermitteln.

**Bedarf**

Lassen Sie uns das am Beispiel eines Autoverkäufers betrachten. Der erste Kunde will zeigen, dass er Geld ausgeben kann, dass er es weiter gebracht hat als andere – diesem Kunden sollten Sie tunlichst einen Porsche und keinen VW verkaufen. Dem zweiten Kunden kommt es vor allem auf die Bequemlich-

keit an. Er ist kein schneller Raser, er will für lange Reisen einen bequemen Wagen haben – dieser Kunde ist ganz gut mit einem Mercedes Diesel beraten, mit einem flotten BMW kann er nicht viel anfangen.

**Sympathie**

Bauen Sie eine empathische Beziehung zu Ihrem Kunden auf, behalten Sie Ihr Ziel im Auge und deuten Sie Verhandlungen als gemeinsame Suche nach Lösungen. Stellen Sie sich doch einfach die Frage, wie Sie anderen Menschen eine Freude bereiten könnten. Zeigen Sie Interesse anderen Menschen gegenüber, somit helfen Sie sich selbst und geben zugleich anderen ein Selbstwertgefühl – und: denken Sie

daran, dass es mehr Stärke braucht, einer Auseinandersetzung aus dem Weg zu gehen, als da zu bleiben und zu kämpfen.

Geben Sie Ihrem Gesprächspartner das Gefühl »Du bist o.k.!«. Beispiele: »Das ist wirklich interessant, was Sie gerade gesagt haben. Haben Sie dabei auch berücksichtigt, dass ... ?« oder »Das können Sie durchaus so sehen, wir dürfen nur nicht vergessen, dass ... «

In einem Rückkopplungsprozess (Feedback) gibt Ihr Gesprächspartner Ihnen eine Botschaft, wie er Ihre Präsentation aufgefasst hat. Vergessen Sie also als Verkäufer oder Verkäuferin niemals am Ende einer Verhandlung, um ein Feedback zu bitten. Sie können daraus nur lernen. Wenn Sie fragen, bekommen

Sie häufig eine ehrliche Antwort. Das ist nicht immer angenehm, jedoch hilfreich, wenn Sie es sich zum Ziel gesetzt haben, auch aus Ihren Fehlern zu lernen. Beispiele: »Was muss ich beim nächsten Mal anders machen, damit Sie mir auch einmal einen Auftrag erteilen?« oder »Was hat Ihnen an meiner Präsentation gefallen, und was hat Ihnen nicht gefallen?«

**Fazit** Laut kommen – Leise gehen – Spuren hinterlassen ist ein Erfolgskonzept erfahrener Verkäufer. Der erste Eindruck ist entscheidend, und der letzte bleibt, könnte man sagen – und: die Kunst zu langweilen besteht darin, alles zu sagen.

Ewald W. Schneider und Partner ■ [www.ewald-w-schneider.de](http://www.ewald-w-schneider.de)



**Nicht suchen. Finden! Nicht kaufen. Mieten!**

Infos bei: Overmat Industries B.V., Scharlo 11, NL-5165 NG Waspik  
 Telefon: 0031 (416) 31 77 88, Fax: 0031 (416) 31 35 61,  
 e-mail: info@overmat.nl

**MASCHINEN - WERKZEUG - GERÄTEVERLEIH**

Unser innovatives Vermietungskonzept enthält hochwertige Maschinen mit allem Zubehör in einem „Rent-A-Tool-Shop in Shop“. Profilieren Sie sich mit Ihrem Markt als übersichtlicher Serviceanbieter. Wie „Mieten, um zu vermieten“ funktioniert und was zu einem optimalem Gelingen der Kooperation und des Ertrags, beiträgt, erläutern wir Ihnen gerne ausführlicher unter oben genannter Adresse.