

Verhandeln nach dem Harvard Konzept

Umgang mit schwierigen Personen & Situationen

Business Excellence Seminar



„Sachgerecht verhandeln - erfolgreich verhandeln“

Inhalte

- Die Psychologie des Verhandeln
- Das Harvard-Konzept des sachgerechten Verhandeln
- Konfliktmanagement in Verhandlungssituationen
- Preisverhandlungen erfolgreich führen
- Individuelle Lösungen für Ihre persönlichen Situationen
- Training des cleveren Verhandeln

1. Die Psychologie des Verhandeln

Verhandlungspartner sind Menschen

Psychologie
 Harvard-Konzept
 Preisverhandlungen
 Individuelle Lösungen
 Training

Verhandlungspartner sind zu allererst Menschen und Menschen handeln in schwierigen Situationen meistens irrational: Sie mobilisieren Abwehr.

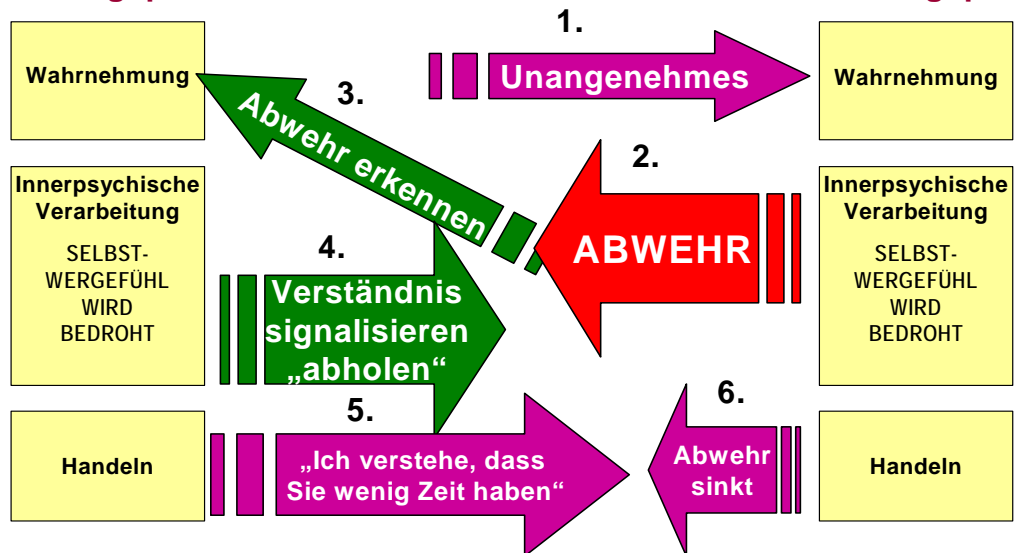
„Eine erfolgreiche Verhandlung ist immer dann eine erfolgreiche Verhandlung, wenn zu jeder Zeit nur einer der Verhandlungspartner verrückt ist.“

Ziel einer jeden Verhandlung ist es deshalb auf der Erwachsenenenebene zu kommunizieren. Das ist jedoch leichter gesagt als getan. Sind die Interessen gegensätzlich, kommt es schnell zu Beharrungssituationen, Eskalationen und kindlichen Reaktionen, die eine erwachsene Verhandlung unmöglich machen.



Erfolgreiche verhandeln auf der Erwachsenenenebene

Verhandlungspartner



Die Abwehr erkennen und für die Argumente des Verhandlungspartners Verständnis zeigen

Eine psychologisch erfolgreiche Verhandlungstechnik besteht darin, die zum Schutz des Selbstwertgefühls aufgebaute Abwehr zu erkennen und selbst für die irrationalen Argumente des Verhandlungspartners Verständnis zu signalisieren.

Dadurch sinkt die Abwehr und eine rationale Bearbeitung des Verhandlungsgegenstandes ist möglich.

Der Grundsatz lautet: Emotionales Verständnis siegt über rationale Argumente.

Sie erfahren, kennen und können

- Sie kennen die Psychologie des Verhandeln.
- Sie erfahren wie Sie sich in schwierigen Verhandlungssituationen optimal verhalten können.
- Sie beherrschen die Technik der Selbstwertsteigerung bei Ihren Verhandlungspartnern

2. Das Harvard-Konzept

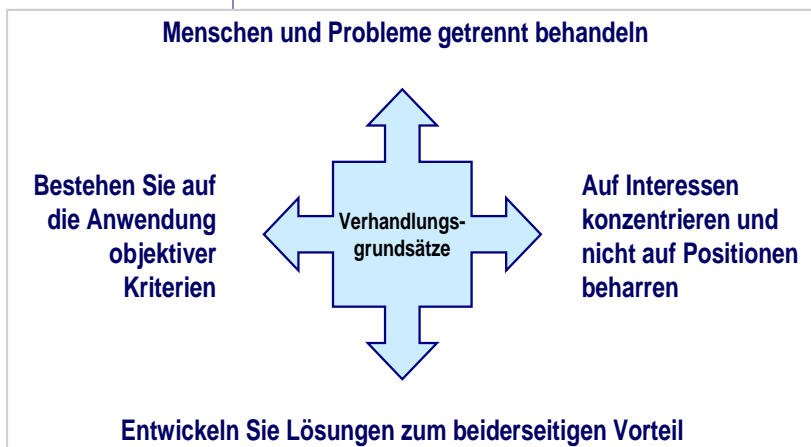
Sachgerecht verhandeln-erfolgreich verhandeln

Psychologie
Harvard-Konzept
 Preisverhandlungen
 Individuelle Lösungen
 Training

Das Harvard-Konzept ist eine anerkannte Verhandlungsmethode, die in Wirtschaft und Politik erfolgreich angewandt wird.

Die Grundsätze des Harvard-Konzepts

- Menschen und Probleme getrennt behandeln
- Auf Interessen konzentrieren, nicht Positionen
- Optionen zum beiderseitigen Vorteil entwickeln
- Auf Anwendung objektiver Kriterien bestehen



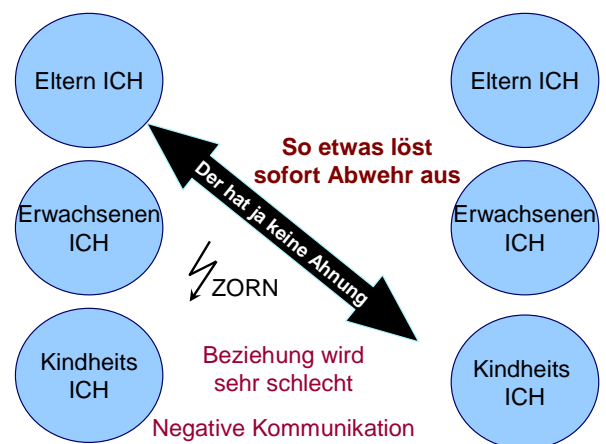
Das Harvard-Konzept

Auf der Grundlage dieser Methoden haben wir Gesprächstechniken entwickelt, die in der jeweiligen Verhandlungssituation notwendig und sehr hilfreich sind.

Konkrete Empfehlungen helfen Ihnen Verhandlungen systematischer und damit erfolgreicher zu führen.

10 Schritte zum Erfolg in Verhandlungen

1. Verhandlungen systematisch führen
2. Mentales Briefing
3. Verständnis signalisieren
4. Positive Verstärkung
5. Fragetechniken
6. Paraphrasieren
7. Argumentationstechnik
8. Schwierige Situationen meistern
9. Ziele und Ergebnisse
10. Mein eigenes Verhandlungs-Konzept



Schlechte Beziehung - schlechtes Ergebnis

Der Nutzen für Sie

- Sie kennen die Erfolgsmethode des Harvard-Konzepts und können diese anwenden.
- Sie wissen, worauf es in Verhandlungen ankommt.
- Sie können eine positive Beziehung aufbauen und trotzdem hart verhandeln.
- Sie können jetzt mit Ihrer eigenen Strategie clever verhandeln und gewinnen.

Menschen und Probleme getrennt behandeln

- Verhandlungspartner sind zuallererst Menschen!
- Fokussieren Sie das Problem nicht die Person.
- Versetzen sie sich in den Verhandlungspartner und verstehen Sie dessen und Ihre Emotionen.
- Hören Sie aktiv zu & verstärken Sie ihr Gegenüber positiv.
- Sprechen Sie in ICH-Botschaften statt in SIE-Botschaften.
- Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen.
- Verständigen Sie sich auf eine Arbeitsbeziehung.
- Lassen Sie ihrem Partner das Gesicht wahren.

3. Konfliktmanagement

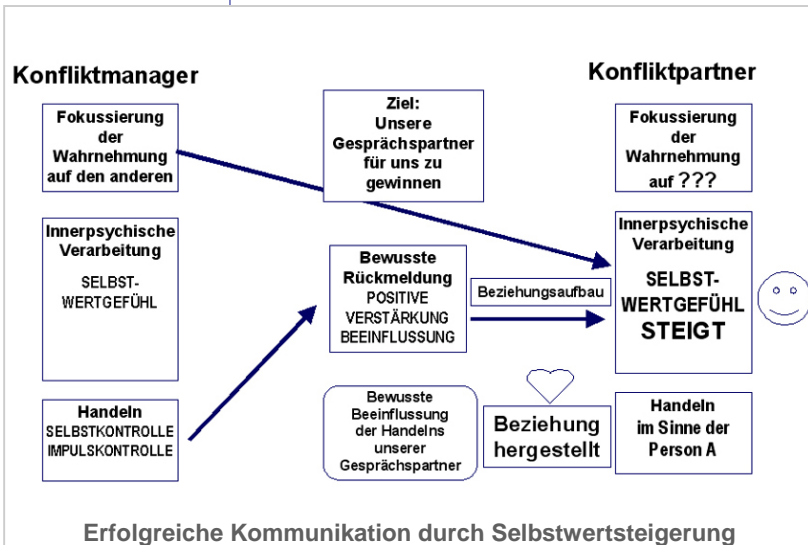
Meisterhaft die Konflikte lösen

Erfolgreiches Konfliktmanagement basiert im Wesentlichen auf einer anderen als bisher gewohnten Kommunikation. Deshalb werden passend zu den vielfältigen Informationen immer wieder Übungen zum Erlernen einer konfliktreduzierter Kommunikation durchgeführt.

Dabei werden vielfältige Beispiele aus Ihrer Alltagspraxis herangezogen, so dass Sie an tatsächlichen Situationen über und von anderen Teilnehmern lernen können.

Sie beherrschen u.a.

- Die erfolgreiche Kommunikation in Konfliktsituationen
- Die Technik zur Steigerung des Selbstwertgefühls
- Das aktive Zuhören
- Die Kontrolle der eigenen Emotionen
- Die 4 Verhandlungsgrundsätze



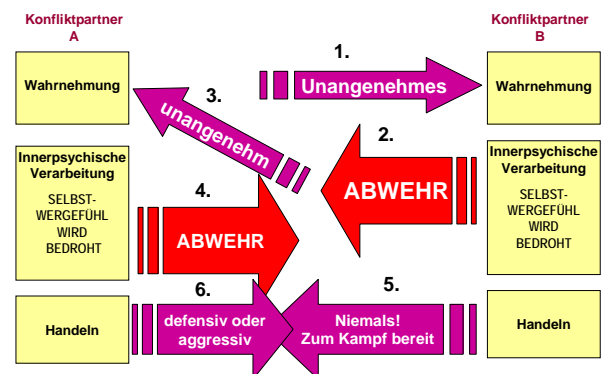
Der Nutzen für Sie

- Sie transferieren das neu erworbene Wissen in gesprächstechnische Anwendung.
- Sie üben Beispiele aus Ihrem Alltag.
- Sie kennen die Psychologie der Konfliktentstehung und Konfliktlösung.
- Sie können mit gezieltem Verhalten Konflikte entschärfen.

Dem Abwehrverhalten kommt beim Konfliktmanagement eine besondere Bedeutung zu. Je konflikträchtiger sich eine Situation entwickelt, umso mehr steigt das Abwehrverhalten der Konfliktpartner an, d.h. umso irrationaler werden die Kontrahenten und umso mehr eskaliert der Konflikt.

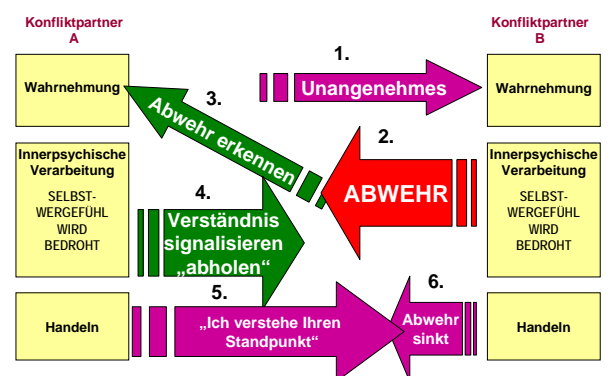
Diese Problematik ist auf ein sinkendes menschliches Selbstwertgefühl und die Tatsache, dass ein Mensch alles tun würde um sein Selbstwertgefühl zu erhalten, zurückzuführen.

Findet er dabei keine rationalen Argumente mehr, tritt massive Abwehr ein.



Unangenehmes erzeugt Abwehr und Irrationalität

Gerade in Konfliktsituationen kommt es wesentlich darauf an das Selbstwertgefühl des Konfliktpartners zu steigern, um Abwehr zu vermeiden. Das ist gewiss nicht leicht, wenn man selbst in den Konflikt involviert ist. Es ist aber die einzige Möglichkeit zur Konfliktminimierung.



Die Abwehr erkennen und meistern

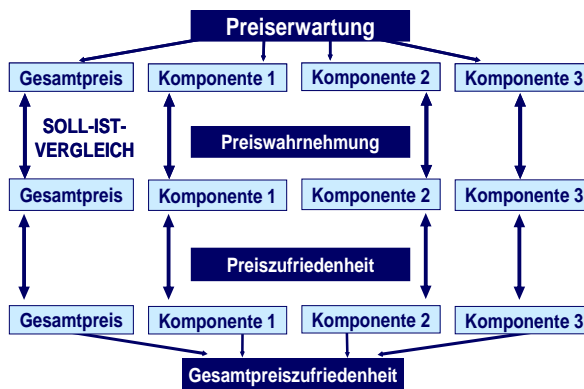
4. Preisverhandlungen

Auf den Nutzen kommt es an

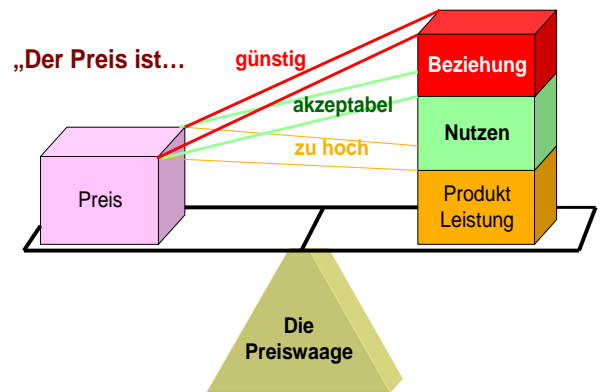
Psychologie
 Harvard-Konzept
Preisverhandlungen
 Individuelle Lösungen
 Training

Preisverhandlungen sind im Wirtschaftsleben die häufigsten Verhandlungssituationen. Die Gesamtpreiszufriedenheit ist das Ergebnis aus Preiserwartung und Preiswahrnehmung.

Preiszufriedenheit ist immer auch ein Ergebnis der subjektiven Preiserwartung. Diese ist wiederum abhängig vom erlebtem Nutzen. Das heißt Sie müssen den Nutzen massiv erhöhen.



Die Preiszufriedenheit erhöhen



Je größer der Nutzen, je höher der Preis

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| <p>Exzellente Vorbereitung</p> <p>Bedürfnis- und Entscheideranalyse,</p> <p>Gegenargumente vorbereiten, Ausstiegsgrenzen festlegen</p> | <p>Immer Nachfragen</p> <p>Auf „zu teuer“ nach genauen Gründen fragen, Wettbewerbsangebote möglichst schriftlich einholen</p> | <p>Preisnachlässe</p> <p>Nie ohne Leistungsreduktion</p> <p>Prinzip der Gerechtigkeit des Leistungsaustauschs</p> | <p>Das Spiel mitspielen</p> <p>Bewusstes Bestätigen von „zu teuer“, Dies entwapfnet den Kunden.</p> <p>Aber: Überlegene Leistungen kommunizieren</p> | <p>Die richtige Einstellung</p> <p>Letztlich zählt auch die innere Einstellung: Überzeugung und Freude am Preis-/Nutzen-gespräch</p> |
|---|--|--|---|---|

Strategie für die erfolgreiche Preisverhandlung

Der Nutzen für Sie

- Sie können Preisverhandlungen erfolgreich führen.
- Sie wissen, welche Nutzenargumente Sie wie einsetzen müssen.
- Sie kennen eine wirkungsvolle Strategie für Preisverhandlungen.
- Sie werden zukünftig in Preisverhandlungen mehr erreichen als bisher.

5. Individuelle Lösungen erarbeiten

Ihre persönlichen Situationen trainieren

Psychologie
 Harvard-Konzept
 Preisverhandlungen
**Lösungen
 & Training**

Anhand von konkreten Situationen aus Ihrem Arbeitsalltag erarbeiten Sie Lösungen, wie Sie in der Praxis erfolgreich verhandeln können.

Sie lernen dabei...

- Fragetechniken anzuwenden
- Die Technik des Paraphrasierens
- Die Technik der positiven Verstärkung
- Die erfolgreiche Nutzenargumentation
- Die Techniken zur Preisargumentation
- und wie Sie schwierige Gesprächspartner souverän meistern

| | |
|---------------------|--|
| Direkte Frage | |
| Offene Frage | |
| Umformulierte Frage | |
| Dirigierende Frage | |
| Rhetorische Frage | |

Fragetechniken für Verhandlungen

| | Ziel | Kompromiss | Abbruch | Option |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| 1. Gegenstand | Preiserhöhung 7% | Preiserhöhung 5% | Preiserhöhung 3% | Preismix erstellen |
| 2. Briefing | | | | |
| 3. Interessen | | | | |
| 4. Gegensätze | | | | |
| 5. Fragen | | | | |
| 6. Argumente | | | | |
| 7. Schwierigkeiten | | | | |
| 8. Ergebnisse | | | | |

Strategie-Chart für Verhandlungen

| | |
|-------------------------------------|--|
| 1. Wichtige Aussagen zusammenfassen | |
| 2. Bedingte Zustimmung | |
| 3. Argumentation | |
| 4. Konsensfrage | |
| 5. Entscheidung | |

Paraphrasieren

Der Nutzen für Sie

- Sie trainieren Ihre ganz persönlichen Verhandlungssituationen.
- Sie erhalten individuelles Feedback und erkennen dabei Ihre Stärken.
- Sie wissen, welche Techniken am besten zu Ihnen passen.
- Sie können systematisch Verhandlungen mit den am besten zu erreichenden Ergebnissen führen.

6. Gesprächstechniken

Verhandlungen gewinnen - Konflikte meistern

Sie trainieren eine erprobte Erfolgsmethode der Gesprächsführung in Konfliktsituationen.

1. Den Argumenten des Verhandlungspartners aktiv zuhören...
2. Die Argumente des Konfliktpartners verstehen und Einsicht signalisieren...
3. Eigene Emotionen kontrollieren...
4. Gemeinsam Lösungsideen erarbeiten und sammeln...
5. Einen Maßnahmenplan zur Konfliktbewältigung erstellen...
6. Den Konfliktlösungsprozess im weiteren Verlauf beobachten.

Der Nutzen für Sie

- Das Training zur Meisterung unterschiedlicher Konfliktsituationen macht Sie sicher für die Praxis.
- Sie können sich auf verschiedene Personen und Situationen einstellen.
- Sie begegnen Konflikten mit Abstand und Gelassenheit.
- Sie kennen eine Gesprächsmethode, die systematisch zu Konfliktlösungen führt.
- Sie werden zu einem wahren Meister des Konfliktmanagements.

1. Die Situation neutral und sachlich schildern
2. Argumente und Nutzen für den anderen hervorheben.
3. Eigene Emotionen kontrollieren
4. „Kann ich davon ausgehen, dass Sie damit einverstanden sind?“

1.



1. Den Argumenten des anderen aktiv zuhören
2. Verständnis ausdrücken und positiv verstärken
3. Eigene Emotionen kontrollieren
4. „Was können wir tun, um gemeinsam eine Lösung zu finden?“

2.

Lösungsideen mit dem anderen sammeln
 „Was hilft uns gemeinsam, das Problem zu lösen?“
 Achtung! Lösungsideen nicht bewerten

3.

| Wer? | Maßnahmenplan | Wann? |
|-----------|--|----------|
| Kunde | Ziel dieser Phase: Umsetzung der Lösungsideen in konkrete Maßnahmen | Bis wann |
| Verkäufer | | |

Die drei Schritte des systematischen Führens von Verhandlungen und Konfliktgesprächen

Interconnection
Consulting Group
Osterwaldstraße 96
80805 München
Tel +49 89 368143 0
Fax + 49 89 368143 55

Faxantwort +49 89 368143 55

Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Wir interessieren uns für Ihre Inhouse-Seminare

- Verhandeln nach dem Harvard Konzept**
- Konfliktmanagement**

Absender

Name, Vorname

Abteilung/Funktion

Firma, Straße, PLZ, Ort

Tel, Fax, Email

Weitere Leistungsangebote

Bitte senden Sie uns Informationsmaterial zu folgenden Themen:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Customer Relationship Management | <input type="checkbox"/> Neuro Marketing & Sales |
| <input type="checkbox"/> Beschwerde- & Rückgewinnungsmanagement | <input type="checkbox"/> Sales Excellence |
| <input type="checkbox"/> Key Account Management | <input type="checkbox"/> Verkaufsteams führen |
| <input type="checkbox"/> Wirkungsvolle Mitarbeiterführung | <input type="checkbox"/> Persönliche Erfolgsplanung |
| <input type="checkbox"/> Neukundengewinnung & Leadmanagement | <input type="checkbox"/> Kundenbindungsmanagement |
| <input type="checkbox"/> Konfliktmanagement | <input type="checkbox"/> Psychologie für Führungskräfte |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |