



Machen Sie den Kuchen grösser!

Die hohe Kunst des Verhandeln

Oft führt der Weg zu erfolgreichem Verkaufen erst oder ausschliesslich über das richtige Verhandeln.

Ein Experten-Interview.

Herr Jantzen, Sie sind ja Experte für das Thema »Verhandeln«. Wie ich weiss, führen Sie seit 20 Jahren Verkaufstrainings durch. Wieso haben Sie dabei dem Thema »Verhandeln« ganz besondere Aufmerksamkeit gewidmet?

Gerhard A. Jantzen: Das war eine Konsequenz meiner Erfahrungen. Jahrelang wurden die Verkäufer auf den Gebieten Rhetorik, Präsentation, Kommunikation und Verkaufen geschult. Das Thema des Verhandeln kam dabei immer zu kurz. Als ich vor zwölf Jahren zum ersten Mal selbst ein Verhandlungssemi-

nar besuchte, merkte ich, wie oberflächlich in diesen Seminaren bisher damit umgegangen wurde. Also entschied ich mich, mich konsequent auf dieses eine Thema zu konzentrieren. Ich habe nun über die Jahre ein Konzept entwickelt, mit dem man eine enorme Umsatzsteigerung bewirken kann. Grundvoraussetzung für dieses Verhandlungstraining ist jedoch, dass die Teilnehmer die Basics des Verkaufens bereits beherrschen.

Was ist denn nun – genau genommen – der Unterschied zwischen Verhandeln und Verkaufen?

GJ: Beim Verkaufen geht es darum,

zu argumentieren, Fragetechniken zu beherrschen und Einwandsbehandlung anzuwenden, wenn der Kunde noch nicht so richtig will oder das Angebot nicht verstanden hat. Beim Verhandeln ist der Ansatz ein bisschen anders. Hier muss man verschiedene Prinzipien der Gesprächsführung erst einmal richtig erlernen. Dabei geht es um strategische und taktische Vorgehensweisen, um den Austausch von Interessen und dann um das gemeinsame Erarbeiten von Lösungen, an die man vielleicht vorher noch gar nicht gedacht hatte. Verkaufen ist natürlich auch eine Art von Verhandeln, es gibt hier jedoch andere Spielregeln. Hier versucht der Verkäufer



Gerhard A. Jantzen

Das Hörbuch von Gerhard A. Jantzen zum Thema Verhandeln wird demnächst in der Rusch- Firmengruppe erscheinen!

www.gerhardjantzen.com

ganz einfach, sein Produkt oder seine Dienstleistung an den Mann zu bringen. Er muss seine Umsatzziele erreichen, zur Not auch gegen die Vorstellungen seines Gegenübers. Beim Verhandeln wird ganzheitlicher angesetzt. Natürlich muss der Verkäufer auch beim Verhandeln sein Produkt, seine Dienstleistung und seinen Service kennen und ins Spiel bringen. Doch beim Verhandeln geht es vor allem von der Denkweise her darum, eine Win-Win-Situation herzustellen, von der beide profitieren. Will man so etwas professionell erreichen, muss ein Verkäufer die Systematik des Verhandlungsgesprächs im Kopf haben. Ausserdem muss er wissen, womit er überhaupt handeln kann. Ich spreche hier davon, »den Kuchen grösser zu machen«. Es geht also beim Verhandeln nicht darum, über Rabatte oder einen Preisnachlass einen Verkaufsabschluss zustande zu bringen, sondern über zusätzliche Leistungen oder Incentives, die man bei seinen Kunden in die Waagschale legen kann. Es geht beim Verhandeln ganz stark darum, nicht nur den Bedarf des Kunden zu kennen – wie das beim Verkauf wichtig ist –, es geht beim Verhandeln darum, seinen Kunden ganzheitlich zu verstehen!

Was sind die wichtigsten Punkte, die man bei einer Verhandlung beachten muss?

GJ: Der Verkäufer sollte sich beim Verhandeln vorrangig als Problemlöser verstehen. Seine ganze Denkhaltung, seine mentale Einstellung muss in diese Richtung gehen: Ich bin der Problemlöser für meine Kunden. Damit verändert der Verkäufer seine Kommunikation. Ausserdem muss man sehr flexibel sein und umschalten können, wenn es um Positionsgerangel geht, also um Details wie etwa Lieferbedingungen, über die man sich im Moment noch nicht einigen kann.

Wichtig ist es auch, die Hintergründe, die Interessen und die Motive seiner Kunden zu kennen. Nur so kann der professionelle Verhandler erreichen, dass er in schwierigen Situationen eine Win-Win-Situation herzustellen vermag. Denn wenn man zwei Seiten hat, die widersprüchlich sind, und wenn man die Interessen und Motive seines Kunden nicht kennt, kann man niemals zum Win-Win gelangen. Es muss ein Interessenausgleich stattfinden, und es müssen Optionen erarbeitet werden, die diesen Ausgleich sichern.

Welche konkreten Tipps geben Sie, um ein Verhandlungsgespräch in Zukunft noch besser führen zu können?

GJ: Ein schlimmer Fehler, der häufig begangen wird, ist es, dass der

Verkäufer zu viel redet. Ein Massstab wäre hier: 20 Prozent der Zeit redet der Verkäufer, 80 Prozent der Kunde. In der Praxis ist es leider meist umgekehrt. Wichtig ist auch das aktive Zuhören: Der Kunde fühlt sich dadurch verstanden, und der Verkäufer ist so in der Lage, auch wirklich auf die Interessen seines Kunden einzugehen. Wichtig ist es auch, immer Blickkontakt mit seinem Kunden zu halten. Viele Verkäufer neigen dazu, sich an Ihren Unterlagen festzuhalten, oder sie schreiben nebenher etwas auf, sie wenden sich jedenfalls nicht dem Kunden zu. Das ist absolut schädlich. Was hingegen auch noch sehr wichtig ist:

Man sollte sich von diesem ständigen Positionsgerangel lösen. Es geht nicht darum, dass der eine Recht hat und der andere nicht. Im professionellen Verhandlungsgespräch geht es darum, die Interessen beider Parteien so unter einen Hut zu bringen, sodass beide Parteien in eine Win-Win-Situation gelangen. Es geht darum, Optionen (bessere Lieferzeiten, Incentives – und was es alles gibt) im Verkaufsgespräch einzusetzen, um sowohl für den Kunden als auch für den Verkäufer »den Kuchen grösser zu machen«.

Vielen Dank für das Interview!

*Interview: Nick Seebacher
Quelle: Gerhard Jantzen*