

Haufe Fachbuch

Verhandeln

von
Frank Kittel

1. Auflage

Haufe-Lexware Freiburg 2015

Verlag C.H. Beck im Internet:
www.beck.de
ISBN 978 3 648 06882 3

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Leseprobe

Situation 4: Überzeugend argumentiere

Jetzt schlägt die Stunde der Rationalisten, oder? Nun ja, Argumente müssen ja nicht nur stichhaltig, sondern auch gut verpackt und nachvollziehbar sein. Denn schließlich sitzen in einer Verhandlung Menschen und keine Computer. Und damit ist man in erster Linie mit menschlichen Bedürfnissen konfrontiert. Diese Lektion lernt auch Frau Kaufmann. Wenn sie nur noch vier Tage arbeiten will, muss sie ihrem Chef schon richtig zugkräftige Argumente präsentieren

Dialog 1: Der unerwünschte Kompromiss

Die zurückhaltende Birgit Vollmers hat die Projektleitung für die interne Software erhalten. Herr Koch koordiniert den kaufmännischen Bereich. Birgit will erreichen, dass einige Vertriebsmitarbeiter für Projektbesprechungen freigestellt werden

Vollmers (leise): Am besten wären die Teamleiter geeignet

Koch: Frau Vollmers, ich kann unmöglich alle Teamleiter in die Projektmeetings schicken. Wir haben ja noch ein Alltagsgeschäft

Vollmers: Das verstehe ich natürlich. Andererseits ist es unabdingbar, dass wir uns jetzt die Zeit nehmen - immerhin muss die neue Software auf alle Bedürfnisse des Alltagsgeschäfts Rücksicht nehmen

Koch: Natürlich. Wie wäre es, wenn Sie uns einfach alle Fragen mailen? Dann kann der Vertrieb das selbst einteilen

Vollmers: Schriftlich. das wäre sehr ungünstig. Einmal, weil es umständlich ist, und dann, weil man so oft nachhaken muss

Koch: Machen wir einen Kompromiss: Sie kriegen einen Teamleiter für die Meetings. Der kann dann ja Multiplikator für die anderen sein. Und den Rest machen wir unter uns aus. Ich kenne das System ja auch

Vollmers: Herr Koch, es geht gar nicht um einen Kompromiss. Wir brauchen einfach feste Projektmitglieder, die auch bei allen Meetings mit dabei sind. Die sollen später dann ja auch „Superuser“ sein und die anderen Mitarbeiter einweisen. Von der Testphase mal abgesehen

Koch: Das kriegen wir schon alles hin! Geben Sie mir mal die Daten für die Meetings, und dann sehen wir weiter

So bewertet der Expert

Das war nicht gut von Birgit Vollmers: Sie hat zwar einige zutreffende Argumente, bringt diese aber nicht zur Geltung

- Der Einstiegssatz ist zu schwach. Dass Frau Vollmers eher zurückhaltend ist und eine leise Stimme hat, macht nichts, solange ihre Sprechweise das nicht noch unterstützt. Dass die Teamleiter „am besten geeignet wären“, ist zu vage. Entweder sie hat klarere Vorstellungen, dann muss sie das auch so formulieren. Oder aber sie hat keine, dann hat sie sich auf das Gespräch schlecht vorbereitet

- Wenngleich Frau Vollmers auf den - berechtigten - Einwand Herrn Kochs bezüglich des Alltagsgeschäfts zutreffend eingeht, wäre ein lösungsorientiertes Argument angebrachter, wie Projektarbeit und Alltagsgeschäft in Einklang gebracht werden können. Ein derartiger Vorschlag fehlt bei Frau Vollmers jedoch

- Wieder antwortet Frau Vollmers zu passiv: Natürlich ist es umständlicher und fehleranfälliger, das Ganze schriftlich zu klären. Ihr Argument macht jedoch nicht klar genug, dass das auch für die Vertriebsmitarbeiter so ist. Es sieht eher so aus, als ob sie selbst die Mehrarbeit scheut

- Und wieder redet sie nur dagegen: Ihre Argumentation selbst ist bedenkenswert, wirkt aber zu defensiv, da sie nur reagiert

Fazit: Was hat Frau Vollmers falsch gemacht

- Sie spricht weder eindeutig an, was sie für ein erfolgreiches Projekt braucht, noch führt sie Lösungsvorschläge an, wie Alltagsgeschäft und Projektarbeit zu vereinbaren wären. Sie argumentiert zwar zutreffend, aber weder zielgerichtet noch lösungsorientiert

- Herr Koch führt das Gespräch

- Durch ihre reaktive Art kommt es sachlich zu einem Stillstand im Gespräch