



**Wolfgang Baitz**  
*Personal- und Unternehmensberatung*

**INHOUSESEMINAR**

## **Kundenorientierte professionelle Verhandlungstechnik**

*Zielorientiert mit Kunden verhandeln*



## **Kundenorientierte professionelle Verhandlungstechnik**

Das praxisorientierte Seminar lässt eigenes Verhalten beim Kunden in verschiedenen, auch schwierigen, Situationen erkennen und optimieren. Zudem werden die wichtigen Merkmale für ein abschlussicheres Verhandeln systematisch vermittelt und entsprechende erfolgreiche Techniken eingeübt.

## **Modul 1: 2 Tage**

### **Inhalte:**

#### **Grundlagen von Kommunikation und Verhalten**

- Grundlagen von Kommunikation und Dialog
- Verhalten verschiedener Persönlichkeiten
- Ich-Bild, Fremdbild
- Kommunikationsanalyse jeden Teilnehmers
- fünf Stufen der Beeinflussung
- Kommunikation aktiv betreiben und absichtsvoll harmonisch zum Ziel führen

#### **Methodisches Vorgehen und gezielte Vorbereitung von Verhandlungen**

- alle wichtigen technischen und kundenspezifischen Details und Abläufe sammeln und durchdenken
- alle wichtigen Entscheidungsträger des Einkaufs der Kundenfirma erfahren
- exakte Verhandlungsziele definieren
- Zurechtlegen von Verhandlungstaktik und -strategie
- mögliche Szenarien mental durchspielen und Sicherheit erlangen

#### **Verhandlungen: Übersicht der Systematik und Methode**

- Erfolgsregeln der Verhandlungs- und Überzeugungstechnik
- Die Einstufung von Verhalten und Reaktionen meines Gesprächspartners; wie deute ich Signale meines Gegenübers?
- Gespräche steuern durch aktives Zuhören
- Übungen, Videotraining

## **Modul 2: 2 Tage**

### **Inhalte:**

#### **Verhandlungen: Argumentieren können**

- gekonnt argumentieren unter Einsatz der Kommunikationskompetenzen
- rhetorische Techniken, Wortschatz
- Sicherheit im Umgang mit verschiedenen Gesprächssituationen
- Beispiele und Übungen aus Verhandlungssituationen der Kunden abgeleitet; Videotraining

#### **Verhandlungen: Einwände und schwierige Situationen gekonnt steuern**

- faire und unfaire Dialektik
- rhetorische verschiedener Denkebenen Techniken und Einwandsbehandlung
- Beachtung
- Professionelle Abwehr unfairen Kundenverhaltens
- Beispiele, Übungen, Videotraining

#### **Der gezielte Verhandlungsabschluss**

- Fragetechniken gezielt zum Abschluss einsetzen
- Kundensignale sensibel wahrnehmen und verwerten
- Verschiedene Abschlusstaktiken situativ einsetzen
- Übungen, Videotraining
- Checkliste zum methodischen Verhandeln

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Methodik</b>       | kurzer Theorieinput, Beispiele, Übungen, Rollenspiele, Kommunikationsanalyse-Übungen für jeden Teilnehmer; auch: Situationsbenennung der Teilnehmer für Übungen; Videotraining. Die Teilnehmer bringen ihre PowerPoint- oder Folien-Präsentation mit, falls vorhanden |
| <b>Zielgruppe</b>     | gemischte Gruppe aus Technikern, die verhandeln sollen, und Verkäufern; teilnehmen können Beginner und Fortgeschrittene   |
| <b>Teilnehmerzahl</b> | 12 Personen   |
| <b>Dauer</b>          | 2 + 2 Tage, buchbar als zusammengehörige Einheit  |
| <b>Trainer</b>        | Wolfgang Baitz  |