



Faustregeln für die Verhandlung.

André Pittelkau

Warum Verhandeln?

Damit wir unser Geld da ausgeben können, wo wir es ausgeben wollen, müssen wir es radikal an den Stellen sparen, bei denen wir es nicht gern ausgeben.

Damit sind die so genannten **wiederkehrende Zahlungen** gemeint. Ob das nun Miete, Fitnessstudio, Depotkosten, Kreditkartengebühren, Mobilfunk, Internet oder Abonnements sind. Da es eben **wiederkehrende Zahlungen** sind, die einmal im Monat, Quartal oder jedes halbe Jahr abgebucht werden, können wir schon mit **einem Telefonat** einen riesen Effekt erzielen: Wir investieren 10 Minuten Zeit und profitieren dauerhaft davon!

Wo kann ich überall verhandeln?

Du überprüfst jede wiederkehrende Zahlung, die Du hast!

- Mobilfunkvertrag
- Strom
- Fitnessstudio
- Autoversicherung
- Miete
- Abonnements
- Depotkosten
- Kreditkartengebühr
- ...

3 Faustregeln für die Verhandlung

Faustregel 1:

"Vorbereitung ist ALLES"

Eine gute Vorbereitung für jede Verhandlungssituation ist alles. Bei Mobilfunkanbietern, Versicherungen oder Fitnessstudios, sind es immer die gleichen Fakten, die man vorbereitet haben sollte:

- Die eigene Kundennummer
- Seit wann bin ich Kunde bei dem Anbieter?
- Wie ist mein aktueller Tarif im Detail?
- Habe ich bereits Telefonate in diesem Zusammenhang geführt?
- Habe ich diese Telefonate mit Namen, Uhrzeit, Datum dokumentiert?
- Wie sind die Angebote der Konkurrenz im Detail?
- Habe ich ein klares Ziel für diese Verhandlung?
- Habe ich einen klar definierten Grund für meinen Anruf?

Faustregel 2:

"Rhetorische Fallstricke kennen und meiden"

Part I: Den richtigen Einstieg finden:



"Remember that a person's name is to that person the sweetest and most important sound in any language"

- Dale Carnegie

Menschen reagieren positiver, wenn Du sie mit ihrem Namen ansprichst. Es wirkt persönlicher und freundlicher. Und das ist eigentlich immer ein Vorteil, gerade in Verhandlungssituationen. Wenn Du also am Telefon verhandelst, lass Dir am Anfang des Gesprächs den Namen des Gesprächspartners geben. Den Namen kannst du dann in der Verhandlung selbst nutzen, aber auch zur Dokumentation des Gesprächs festhalten.

Ein Wort zur Vorsicht: Nicht übertreiben! Nicht jeder Satz muss mit dem Namen des Gegenübers begonnen werden. Das wirkt künstlich und erzwungen. Die inflationäre Verwendung würde in diesem Fall eher das Gegenteil bewirken. Also wie bei so vielen Dingen im Leben: auf die richtige Dosis kommt es an!

Part II: Die richtigen Fragen stellen



„1. Have something to say

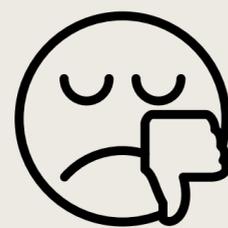
2. Say it

3. Stop talking“

- Horace Lorimer

Es gibt ein rhetorisches Konstrukt, welches man im Laufe der Verhandlung **unbedingt** meiden sollte! Dieses taucht in verschiedenen Varianten auf. Hier zunächst zwei Varianten, wie man es **nicht** machen sollte:

Variante A:



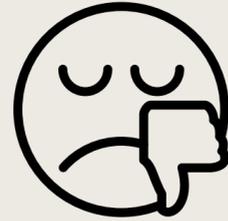
Kunde: *Ich habe aktuell den Vertrag XYZ und möchte gerne weniger zahlen, da kann man nicht zufällig noch etwas machen, oder?*

Herr Müller von Telefonanbieter XYZ: *Nein, tut mir leid, da kann ich nichts mehr machen.*

Part II: Die richtigen Fragen stellen



Variante B:



Kunde: *Ja doch, grundsätzlich find ich das Angebot gut, aber geht da noch was am Preis?*

Frau Meier von Versicherung ABC: *Nein, das ist leider unser letztes Angebot, tut mir leid.*

Warum sind diese Konstrukte **A + B** zum Scheitern verurteilt?

Weil der Gesprächspartner auf diese Frage nur noch mit „Nein“ antworten muss und das Thema somit erledigt ist. Als Mitarbeiter muss ich noch nicht einmal meinen Verstand einschalten. Ich nehme die Steilvorlage an, sage ganz automatisch „Nein“ und fertig. Wesentlich erfolgsversprechender sind da Fragen, die den Gesprächspartner zum **Nachdenken** und (viel wichtiger!) zum **Handeln** auffordern.

Part II: Die richtigen Fragen stellen



Variante C:



Kunde: *Aus meinen Vertragsunterlagen geht hervor, dass ich seit dem 01.01.2011 bei Ihnen Kunde bin. Können Sie mir das freundlicherweise soweit bestätigen?*

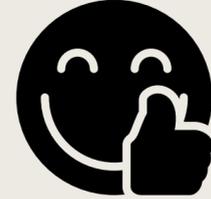
Frau Meier: *Moment, das muss ich eben überprüfen (tippt am Computer) ja, das sehe ich hier auch in meinem System.*

Kunde: *Wunderbar! Frau Meier, ich sage Ihnen ganz ehrlich, ich habe das Gefühl, dass ich für die Leistung, die ich aktuell bei Ihnen bekomme, zu viel bezahle. Was können Sie mir denn konkret anbieten, damit ich bei Ihnen bleiben kann?*

Part II: Die richtigen Fragen stellen



Variante D:



Kunde: *Aus meinen Vertragsunterlagen geht hervor, dass ich seit dem 01.01.2011 bei Ihnen Kunde bin. Können Sie mir das freundlicherweise soweit bestätigen?*

Frau Meier: *Moment, das muss ich eben überprüfen (tippt am Computer) ja, das sehe ich hier auch in meinem System.*

Kunde: *Wunderbar! Frau Meier, ich sage Ihnen ganz ehrlich, ich habe das Gefühl, dass ich für die Leistung, die ich aktuell bei Ihnen bekomme, zu viel bezahle. Ich bin nun seit vielen Jahren bei Ihnen Kunde. Mittlerweile finde ich aber eine zweijährige Bindung für einen Mobilfunkvertrag einfach nicht mehr zeitgemäß und zu wenig flexibel. Daher habe ich mich bereits verständlicherweise umgeschaut und dabei Angebote von Mitbewerbern gefunden, die mich wirklich zum Nachdenken gebracht haben. Was können Sie mir denn konkret anbieten, damit ich bei Ihnen bleiben kann?*



Fazit:

In Variante **C** ist das Gegenüber gefragt, aus der Deckung zu kommen und eine Ansage zu machen. Das ist nicht immer zwingend erfolgreich. Aber die Chancen auf Erfolg sind um Längen besser als bei den Varianten **A** und **B**! Jetzt liegt der Ball nämlich im Spielfeld des Gegenübers und er muss aktiv werden. Ebenso bei Variante **D**. Diese Variante fällt in Summe etwas länger aus. Grundsätzlich sollten zu lange Antworten vermieden werden. Man sollte stattdessen möglichst schnell mit einer Handlungsaufforderung um die Ecke kommen.

Dennoch können die in dieser Variante genannten Fakten manchmal extrem hilfreich zur Stärkung der eigenen Position sein. Diese können auch nach und nach im Verlauf der Handlung gebracht werden und nicht wie in diesem Beispiel alle auf einmal.

Part III: Weniger ist mehr



"Always Say Less than Necessary"

– Robert Greene

Natürlich geht es in einer Verhandlung auch darum, **was** man sagt, und **wie** man es sagt. Aber viel wichtiger ist manchmal eben auch, **wie viel** man sagt! Der Gedanke dahinter ist, dass derjenige, der weniger redet, mehr Zeit zum nachdenken hat. Und wer mehr Zeit zum Nachdenken hat, kann die besseren Argumente im Voraus formulieren. Ausserdem läuft derjenige, der weniger redet, auch weniger Gefahr sich in der Verhandlung zu verplappern. Warum bei einem Mobilfunkanbieter direkt mit der Tür ins Haus fallen und die Forderung aufstellen "Ich will mindestens 15,00 Euro Rabatt monatlich"? Vielleicht bieten sie Dir ja von alleine einen viel besseren Deal an? So genau war es nämlich bei mir.

Faustregel 3:

"Sei hart in der Sache, aber weich zu den Menschen"

"If you're offended easily, you're a bad resource allocator. It's a waste of energy and attention, which is a greater sin than wasting time."

- Tim Ferriss

Auch wenn die Verhandlung hitzig wird, ist es wichtig, ruhig und gelassen zu bleiben. Das ist nicht nur für Deine Gesundheit besser, sondern auch für den Verlauf der Verhandlung erfolgsversprechender. Selbst bei einer emotional aufgeladenen und hitzigen Diskussion ist es möglich, objektiv zu bleiben und konsequent den Verhandlungsgegenstand und den Verhandlungspartner voneinander zu trennen. Ein respektvoller und freundlicher Umgang mit dem Gegenüber kann Wunder bewirken. Gerade bei Callcentern sind die Mitarbeiter so einiges gewohnt und müssen sich mehrere Stunden am Tag Beschwerden und Beleidigungen anhören. Ich habe es selbst mehrfach erlebt, wie erstaunt viele dann sind, wenn Sie höflich und mit Respekt behandelt werden und nicht direkt etwas vor den sprichwörtlichen Latz geknallt bekommen.

Call-To-Action



So, nun bist Du an der Reihe!

Du weißt nun, warum du verhandeln solltest, wo Du überall verhandeln kannst, und welche Dinge Du dabei beachten musst. Nun geht es darum, dieses Wissen erfolgreich in die Tat umzusetzen. Denn nur dann hast Du auch etwas davon!

Für den Anfang empfehle ich Dir, drei Deiner wiederkehrenden Zahlungen herauszusuchen und gleich heute dort anzurufen! Und keine Angst vor dem Telefonat. Wie bei allen Dingen im Leben lernen wir vor allem aus Fehlern und kontinuierlicher Wiederholung.

Denk an Faustregel Nummer 1: bereite Dich gut vor und kenne die Angebote der Konkurrenz. Sei höflich und respektvoll. Sag nicht mehr als nötig. Verwende Formulierungen, die beim Gegenüber als Handlungsaufforderungen ankommen (Variante C).

VIEL ERFOLG!

Hinweis

Dieser kleine Leitfaden
ist in vollständiger
Eigenregie angefertigt worden.
Fragen und Feedback an:
hi@andrepittelkau.com
© André Pittelkau 2017.
Alle Rechte vorbehalten.