



Gespräche in schwierigen Situationen erfolgreich führen

Verhandlungen zum
gegenseitigen Nutzen führen

Der Trainer

- Erich Schwaiger
- Seit über 20 Jahre Trainings-
erfahrung
- Schwerpunkt
Firmenkredit-
geschäft
- Einsatz in vielen
VR-Banken

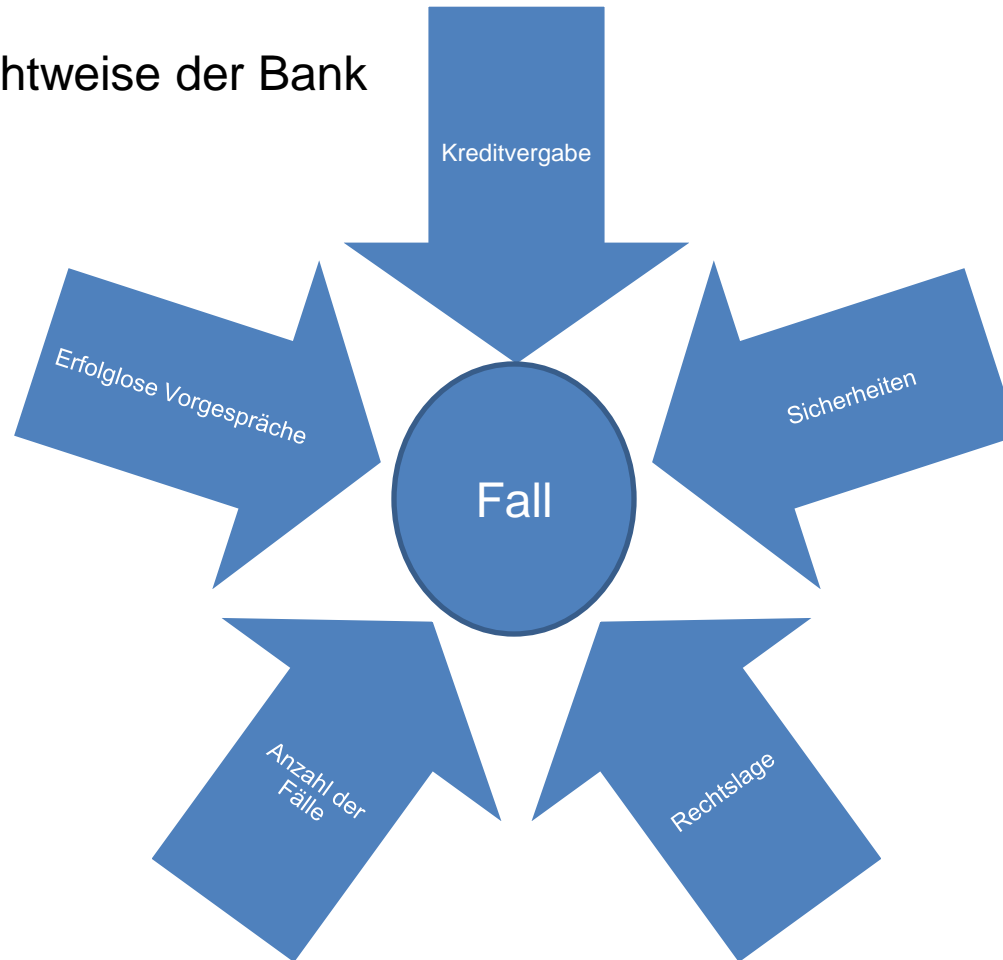


Zielfragen

- Eigentlich ist doch alles klar! Warum also darüber reden?
- Wieso Gespräche manchmal schwierig sind!?
- Welche Regeln gelten für Verhandlungen?
- Welche Verhandlungssystematik gibt es?
- Wie kann man geschickt kommunizieren?

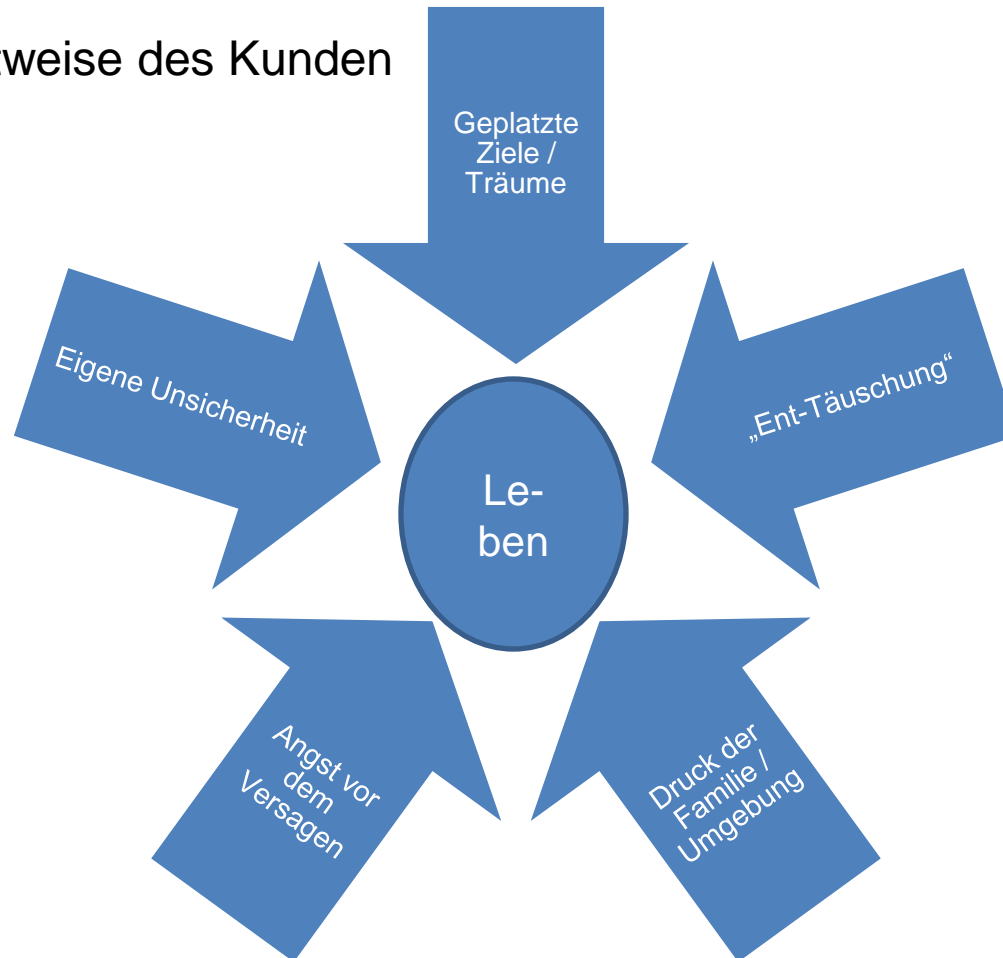
Eigentlich ist doch alles klar! Warum also darüber reden

Sichtweise der Bank



Eigentlich ist doch alles klar! Warum also darüber reden

Sichtweise des Kunden



Eigentlich ist doch alles klar! Warum also darüber reden

Probleme für die Bank, wenn der „Kunde“ nicht mitspielt:

- Schlechtere Sanierungsaussichten
- Weniger Umsetzungserfolg
- Schlechtere Verwertung
- Schlechtes Image

Eigentlich ist doch alles klar! Warum also darüber reden

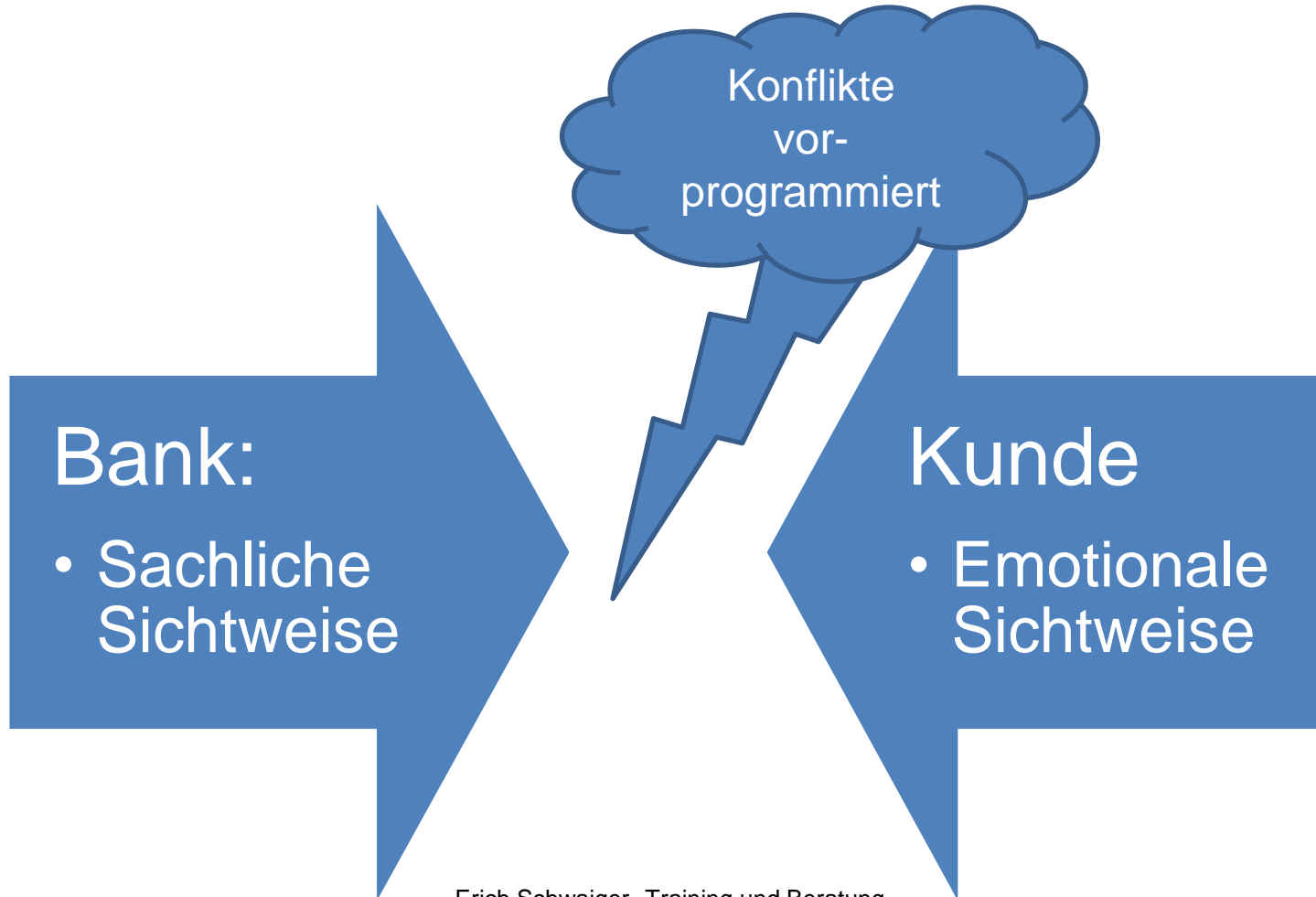
Aus folgenden Gründen ist eine partnerschaftliche Gesprächsführung wichtig:

- Jeder vermiedene Ausfall spart Geld.
- Jeder mehr erzielte Euro ist ertragswirksam.
- Jede schnelle Verwertung vermeidet „Prozess-Kosten“.
- Jede „geräuschlose“ Abwicklung erhält das Image.

Eigentlich ist doch alles klar! Warum also darüber reden

- Kernprobleme beim Verhandeln sind:
- Druck auf den vermeintlich schwächeren Partner
 - Wenig Flexibilität in der Verhandlungsführung
 - Hohe eigene Zielabhängigkeit (Emotionalität)
 - Druck erzeugt Gegendruck
 - Keine wirtschaftliche Abwägung

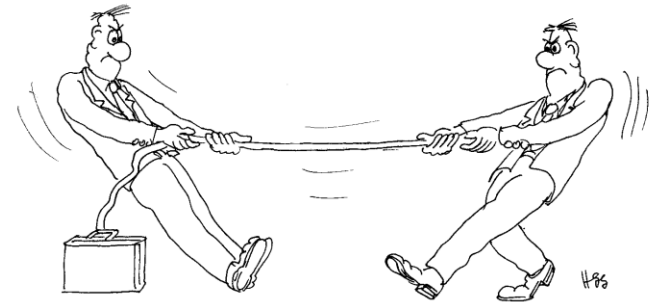
Wieso Gespräche manchmal schwierig sind!



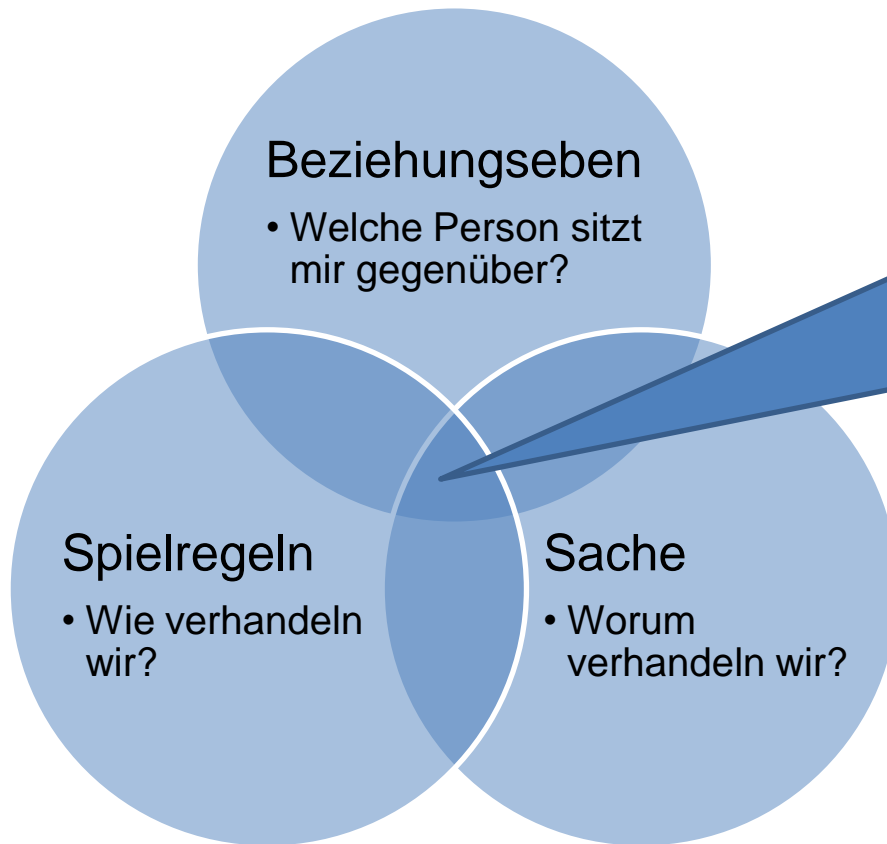
Wieso Gespräche manchmal schwierig sind!

Formen von Konflikten:

- Bewertungskonflikt
- Beurteilungskonflikt
- Verteilungskonflikt
- Beziehungskonflikt



Wieso Gespräche manchmal schwierig sind!



Je größer die Schnittmenge,
desto besser die
Verhandlung!

Welche Regeln gelten in Verhandlungen?

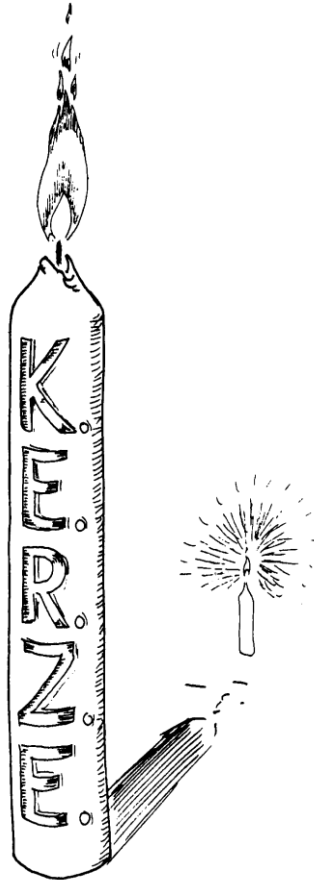
Die sieben Grundregeln der Gehirnforschung

1. Belohnungssystem beachten!
2. Fairness geht vor!
3. Vorinformationen beeinflussen die Erwartung!

Welche Regeln gelten in Verhandlungen?

4. Jedes Gehirn ist anders!
5. Keine Fakten ohne Emotionen!
6. Erfahrungen bestimmen das Verhalten!
7. Eigendynamik der Situationen!

Welche Verhandlungssystematik gibt es?



- **K**ommunikationsebenen unterscheiden
- **E**rwartungen beachten
- **R**eellen Nutzen für alle Beteiligten klären
- **Z**weckmäßig Alternativen bereithalten
- **E**ntscheidung herbeiführen, Ergebnisse kontrollieren

Welche Verhandlungssystematik gibt es?



■ Kommunikationsebenen trennen

Zielfragen sind:

- **Wer** ist der Verhandlungspartner?
- Hat der Verhandlungspartner ein **Mandat**?
- An welchem **Ort** findet das Gespräch statt (bei mir, beim Kunden, auf neutralem Gebiet? Wirkung beachten!)?
- Gibt es **emotionale Vorbelastungen** bei mir oder dem Verhandlungspartner?

Welche Verhandlungssystematik gibt es?



■ Erwartungen beachten

Zielfragen sind:

- Welche **Interessen** verfolgt die Gegenseite?
- Welche **habe ich**?
- Welche **dritte Partei** ist noch beteiligt?
- Wie sieht die **Tagesordnung** aus? Hat mein Kunde diese vorab bekommen?

Welche Verhandlungssystematik gibt es?

■ Reellen Nutzen für alle Beteiligten klären

Zielfragen sind:

- Was ist oder was sind die **Verhandlungsthemen**?
- Gibt es eine **Übereinstimmung** betreffend der Themen bereits vor der Verhandlung?
- Welche **Vorteile** hat die andere Partei?
- Mit welchen **Argumenten** rechne ich?

Welche Verhandlungssystematik gibt es?



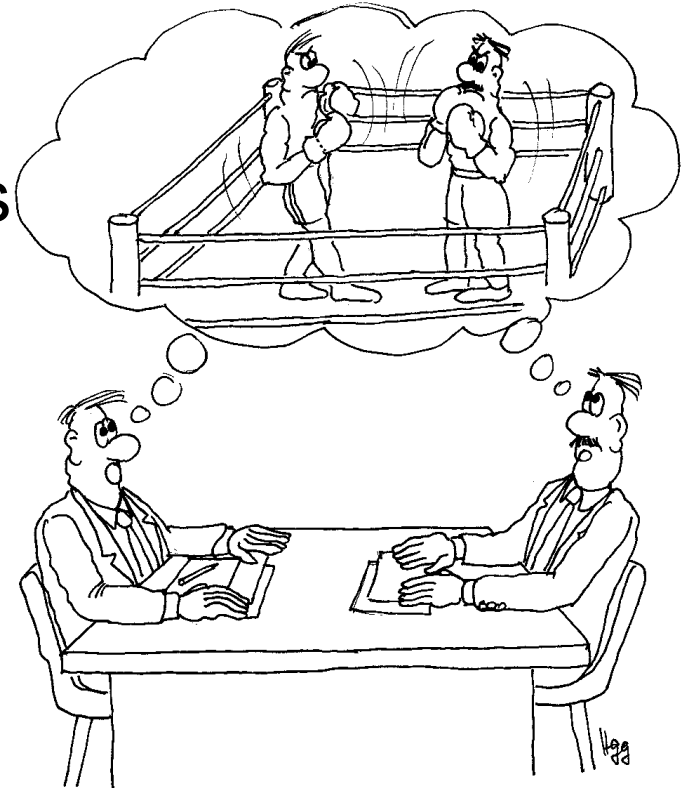
- **Z**weckmäßig Alternativen bereithalten
Zielfragen sind:
 - Was will **ich** erreichen?
 - Was ist der **beste** und was der **schlechteste** Fall?
 - Wann **breche ich ab**?
 - Was geschieht, wenn es **keine Einigung** gibt

Welche Verhandlungssystematik gibt es?

- **E**ntscheidung herbeiführen,
Ergebnisse kontrollieren
Zielfragen sind:
 - **W**er tut
 - **W**as
 - bis **w**ann?
 - Sofort **s**chriftlich **f**ixieren!

Wie kann man geschickt kommunizieren?

- Zahlen, **D**aten, **F**akten
- **Z**ustimmungsformulierungen nutzen und wiederholen, was der Kunde gesagt hat (= **paraphrasieren**)
- Zuerst der **G**rund, dann die **A**uswirkung
- **E**ntpersonifizieren Sie die Entscheidung
- Prinzip der **k**aputten **S**challplatte



Fazit

- Durch gute und geschickte Verhandlungsvorbereitung sowie eine partnerschaftliche Kommunikation lassen sich Gespräche **ER-FOLGREICH** führen.