



Keynotes

Verhandeln in Dubai mit Andreas Frank

Deine Verhandlungsfähigkeiten sind entscheidend, um effektiv Ressourcen zu nutzen, Prioritäten zu setzen und erfolgreich mit anderen zusammenzuarbeiten, was letztendlich Deine Büroproduktivität steigert und Deinen Erfolg fördert.



“Das Objekt des Interesses“

Meinen Aufenthalt in Dubai mit meiner Freundin wollte ich auch nutzen, um mir auf einem der berühmten Märkte in Dubai eine Reisetasche aus Leder zu kaufen. Dabei wollte ich natürlich auch mein Verhandlungsgeschick unter Beweis stellen.

Viel Spaß beim Lesen.

Dein Andreas Frank

**Steigere Deine persönliche Produktivität
und meistere Deinen Alltag.**



Planung und Vorbereitung

Einer meiner Urlaube führte mich nach Dubai. Da wollte ich es mir nicht nehmen lassen, auf einen der berühmt, berüchtigten Märkte zu gehen und mein Verhandlungsgeschick zu testen. Natürlich wollte ich mir auch etwas Schönes kaufen. Eine sogenannte WIN-WIN-Situation für mich.

Ich wusste genau, was ich wollte. Ich wollte eine kleine Lederreisetasche, die ich mit ins Flugzeug nehmen kann und die eben so groß ist, dass ich auch beispielsweise am Wochenende ein paar Sachen reinwerfen kann, um mit meiner Freundin eine Kurzreise anzutreten.

Als Vorbild diente mir eine Reisetasche von Mulberry, der sogenannte Clipper, eine zeitlose kleine und schöne Reisetasche mit zwei kurzen Griffen aus braunem Naturleder. Natürlich wollte ich keine 1750 Euro für so eine Tasche ausgeben. So wollte ich einfach sehen, was es für Ledertaschen in Dubai zu kaufen gibt. Als Limit hatte ich mir 200 Euro gesetzt, um meinen kleinen Traum zu erfüllen. Ich war ziemlich relaxt, weil ich nicht unbedingt eine Reisetasche kaufen musste.

So ging es dann los, der Abflug nach Dubai stand an.

Vorbereitung in Dubai

In Dubai angekommen informierte ich mich bei unserem Concierge (Portier) im Hotel über die gängigen Verhandlungspraktiken in Dubai und fragte ihn über Verhandlungstipps und -taktiken aus.

Seine geschilderte Vorgehensweise beim Verhandeln deckte sich mit den Erfahrungen, die ich in anderen Ländern gemacht hatte und die wohl weltweit ähnlich gelten, somit auch in Deutschland. Wobei ich immer das Gefühl habe, dass viele Deutsche ungern handeln oder es einfach überhaupt nicht tun. Dabei kann es auch eine Menge Spaß machen.

Mir wurde versichert, dass ich in Dubai im Durchschnitt das Erstangebot des Händlers auf 25% des erstgenannten Preises runterhandeln könnte, wenn ich die notwendige Geduld mitbringe. Der Concierge empfahl mir zum Start nur 10% des Preises anzubieten, den mir der Händler nennt, um dann im hin und her (Angebot und Gegenangebot) irgendwann bei 25% zu landen. Das wäre meistens realistisch.

Diese erste Einschätzung reichte mir, um mich nun mit Zeit auf den Markt zu begeben, denn meine Erfahrungen in anderen Ländern wie Brasilien und Nigeria haben mich gelehrt, immer genug Zeit einzuplanen.

Vor dem Marktbesuch hatte ich in einer Mall (großes Einkaufszentrum) in Dubai schon gesehen, dass Reiseledertaschen meiner Wahl in der Größenordnung 1000-1500 Euro angeboten wurden. Also gar nicht mal so viel günstiger zu haben als in Deutschland! So konnte ich noch besser einschätzen, was der Preis des Händlers auf einem der berühmtberüchtigten Märkte wert ist.



Der Start auf dem Markt

So ging es dann auch los, und ich machte mich mit meiner Freundin auf dem Weg zum „Karama Market“. Nach 20 Minuten Taxifahrt war's dann auch soweit und wir betraten das Marktgelände. Natürlich wird man als Ausländer und als Tourist sofort angesprochen. Es gibt sogenannte Schlepper, die Dich direkt in einen bestimmten Laden führen wollen. Diese sind wiederum nicht zu verwechseln mit den sogenannten Boten, die Dich manchmal direkt in ein anderes Gebäude und „in die geheimen Läden oder in ausgebauten Dachstühle“ führen, wo Du dann Duplikate aller Art von Luxusprodukten kaufen kannst, die sich beispielsweise hinter Geheimtüren in den Wänden befinden.

Davon haben wir uns aber nicht beeinflussen lassen und sind erst einmal ganz gemütlich eine Stunde lang über den Markt geschlendert und haben uns alles angeguckt. Ihr könnt euch den Markt mit einem Geschäft nach dem anderen vorstellen, die ihre Produkte natürlich im Schaufenster anpreisen. Draußen gibt es nichts zu kaufen, was bei der brütenden Hitze wohl auch keinen Sinn macht. So kamen wir dann auch zu einem großen Geschäft, welches sich auf Koffer, Taschen und Ledersachen aller Art spezialisiert hatte. Schon im Schaufenster sah ich das Objekt meiner Begierde. Eine schöne braune Ledertasche. Die wollte ich unbedingt haben. Nun war ich natürlich aufgeregt, denn ich wusste nicht, ob hier mein gesetztes Budget von 200 Euro ausreichen würde.

Ich setze mir oft vorher ein Limit, damit ich mich nicht im „Kauf- und Verhandlungsrausch“ immer weiter in ein Produkt reinsteigere und dann mehr bezahle, als ich ursprünglich wollte. „Gott sei Dank“ passiert mir das immer weniger.

So betraten wir nun das Geschäft. Meine Verhandlungsstrategie war schon vorher mit meiner Freundin abgesprochen, damit Sie mich auch unterstützen konnte. Dazu kommen wir noch.

Die Verhandlung kann beginnen

Das Verhandlungsziel war also klar, das Objekt meiner Begierde, eine braune, kleine Reiseledertasche in Cognac-Farbe. Ein echter Hingucker. Optimal um ein paar Kleidungsstücke reinzuwerfen und für 1-2 Tage wegzufahren. Also nichts wie rein in den Laden.

Aber wer jetzt denkt, dass ich direkt zum Objekt meiner Begierde gegangen bin, liegt falsch. So sind wir erst einmal durch den Laden gegangen und haben uns gemütlich umgesehen.

Natürlich hat uns der Verkäufer angesprochen, was wir denn genau suchen würden. Daraufhin habe ich auf einen schwarzen Reisekoffer gezeigt, der in der Nähe meiner Reisetasche stand. Wir kamen ins Gespräch. Es stellte sich heraus, dass er auch gleichzeitig der Chef des Ladens war, was mir persönlich sehr wichtig war.

Ich erzählte ihm von unserem Urlaub, was wir schon alles besucht und gemacht haben, wie schön das Land und wie nett die Leute sind und dass wir noch ein paar Tage in Dubai blieben (auch wenn unser Flieger bereits in der Nacht das Land verlassen wird).



Ich teilte ihm mit, dass ich an einen Reisekoffer interessiert wäre, wenn ich einen wirklich schönen auch finde. Ich hätte zwar noch einen Koffer, aber wenn ich schon mal in Dubai bin, könnte ich mich ja mal umsehen. Zudem erzählte ich ihm, dass ich von der hohen Qualität der Produkte und fairen Preisen von diesem Markt gehört habe. Ergiebig pries mir dann der Händler den schwarzen Koffer, den ich in meinen Händen hielt. Ich schaute mir den Koffer genau an und beklagte (etwas überzogen) die schlechte Qualität. Er bot mir sofort einen saftigen Preisnachlass von 40% auf die 200 Euro an, obwohl ich nicht selbst nach dem Preis gefragt hatte.

Ich gab aber klar zu verstehen, dass ich diesen Koffer nicht kaufen werde und verwies darauf, dass mir die Qualität nicht genüge. Wie beiläufig fragte ich dann, wie es denn mit dem Objekt meiner Begierde aussah, welches ja „zufällig“ direkt neben dem Koffer stand. Er sprang sofort darauf an und pries mir nun die tolle Qualität der Tasche an.

Nun fragte ich dann beiläufig, wie es denn hier um den Preis stehe, ob diese Tasche auch so überteuert angeboten wird und dass ich eigentlich einen Koffer suche und keine Tasche. Er nannte mit gleich eine stattliche Summe von 800 Euro. Ich spielte geschockt, dass so eine kleine Tasche 800 Euro kostet und meinte nur: „Das ist aber extrem teuer für so eine kleine Tasche.“ Ohne mehr zu sagen, bot er mir da schon einen Preisnachlass von 40%, also 320 Euro an, den er mir auf seinem riesigen Taschenrechner zeigt (also nun 480 Euro), weil ich so einen sympathischen Eindruck machte und heute ein Feiertag in seiner Familie wäre. Ich fragte, wie groß seine Familie war und er erzählte mir von ihr und ich ein bisschen von meiner.

Derweilen betrachtete ich die Tasche ergiebig und fragte, ob er diese denn auch in weiß hätte, weil ich die Farbe braun nicht ganz so schön finde. Er verneinte und gab mir bereits einen weiteren Nachlass von 100 Euro, so dass wir jetzt schon bei 380 Euro angekommen waren. Großzügig bot er mir dann dir runde Summe von 350 Euro an, weil heute ein besonderer Tag sei. Ich erklärte ihm, wie wichtig mir die Farbe ist und fragte ihn beiläufig, ob er die Tasche denn in schwarz hätte und auch das verneinte er und gab mir den nächsten Preisnachlass von 100 Euro, so dass wir schon bei 250 Euro waren.

Ich begutachtete die braune Ledertasche mit neutraler Miene weiter und erklärte dem Verkäufer, dass ich schon so viele Taschen habe. So langsam erkannte der Verkäufer aber, dass ich doch an der Tasche interessiert bin und preist mir die Qualität des Leders an, wie lange es dauerte, so eine Tasche zu produzieren, wie das Wohl vieler Familien vom Verkauf abhängt usw. Ich antworte darauf, dass das sein mag, aber er müsste auch meine Seite verstehen, weil ich im Prinzip gar keine Tasche bräuchte und eher einen Koffer haben wollte. Ich fragte ihn direkt, ob er nicht auch so handeln würde.

Jetzt fragte ich weiter, was er noch am Preis machen könnte und nach einigem Hin und Her gibt er mir dann weitere 50 Euro Nachlass und meint, jetzt würde er fast keinen Gewinn mehr machen. Mehr Nachlass geht auf keinen Fall mehr. Wir waren bei 200 Euro angelangt.



Davon ließ ich mich aber nicht beeinflussen. Mittlerweile war ich auch schon eine halbe Stunde im Laden. Jetzt zog ich meinen Joker und meinte, ich will es mir überlegen und vielleicht später noch einmal vorbeischauen, denn es gibt ja noch andere Geschäfte auf dem Markt. Ich legte die Tasche zurück, bedankte mich für die tolle Beratung und ging langsam zum Ausgang.

Nun legte sich der Händler aber richtig ins Zeug. Er stellte sich mir quasi in den Weg und blockierte den Ausgang. Dann fing er wieder an, mir von einem absoluten Ausnahmefall zu erzählen und weil er mich so gern mag, noch ein letztes Angebot unterbreiten wollte.

Mittlerweile unterstützte mich auch meine Freundin weiter mit der „Good guy, bad guy“-Technik. Ich sagte ihr im Beisammensein mit dem Händler, dass ich die Tasche sehr schön finde und durchaus kaufen würde, wenn der Preis stimmt. Sie tat nicht so begeistert und meinte, wir könnten es uns doch noch überlegen, es gibt doch noch so viele Läden. Wir müssten nicht jetzt kaufen, ich wollte doch einen Koffer usw. Das hat sicherlich auch dazu geführt, dass nun der Händler noch einmal 50 Euro runterging, so dass wir dann bei 150 Euro angekommen waren. Sein allerletztes Angebot, wie er mir versicherte.

Daraufhin fragte ich ihn, was denn der beste Preis sei, den er mir anbieten könnte. Er lächelte und meinte, dass er mir noch ein letztes Mal 20 Euro nachlassen würde, weil ich ein so guter Verhandler bin und so hartnäckig bin und natürlich, weil er in letzter Instanz ein großzügiger Mensch ist. Wir waren bei 130 Euro angekommen. Um genau zu sein, leuchtete die Zahl 128 nun auf dem Taschenrechner auf.

Dann ging er zur Seite und gab mir den Weg frei, dass ich nun kaufen oder gehen könnte. Nun konnte ich nun wählen, ob ich gehe oder die Tasche kaufe, getreu dem Motto: „Take it or leave it!“. Meine Freundin tat schon so, als ob Sie gehen wollte. Nun lag es an mir, wie ich weitermachen wollte und fragte noch einmal, ob er mir noch ein bisschen entgegenkommen wollte. Aber er blieb eisern und gab wieder etliche Gründe an (logische und unlogische), an die ich mich gar nicht mehr so recht erinnere (an meine allerdings auch nicht mehr!). Wir drehten uns im Kreis.

Ich lächelte nun, überlegte einen Moment und sagte ihm dann, dass ich ihm für das Angebot danke und die Tasche nun kaufen werde. Ich erklärte ihm auch, dass es gar nicht meine Absicht war, eine solche teure Tasche zu kaufen und er mich überzeugt hat und er eben ein sehr guter Verkäufer ist. Er lachte. Wir lachten beide. Wir schlugen mit einem Handschlag ein und besiegelten damit den Deal. Nun ging es ans Bezahlen.



Es geht ans Bezahlen

Ich hatte mein Geld extra in mehrere Taschen gesteckt, so dass ich nie in die Bredouille komme, „zu viel Geld“ in meinen Taschen zu haben. Das gleiche gilt, dass ich kleine Scheine (mit weniger Wert) bevorzuge.

So kramte ich dann das Geld aus drei Taschen „gerade so“ zusammen und sah in die zufriedene Miene des Händlers. Ich bezahlte und war von nun an der stolze Besitzer einer neuen Lederreisetasche, so wie ich mir das vorgestellt hatte.

So konnte ich gleich in der Nacht die Tasche einweihen, als es im Flieger zurück in die Heimat ging. Neben vielen tollen Eindrücken und Erlebnissen in Dubai hat es Spaß gemacht, mit den Einheimischen zu feilschen und zu verhandeln. Von den 800 Euro Startpreis habe ich die Tasche dann für 128 Euro gekauft. 16% vom Startpreis. Sieben Mal ist der Händler mit dem Preis runtergegangen! Ich war mit mir sehr zufrieden, zumal ich die Ledertasche in braun einfach stilvoll, sportlich und großartig finde.

Und ich merke immer wieder: Verhandeln kann eine Menge Spaß machen, zumal es ganz einfach ist, wenn man ein paar grundlegende Dinge beachtet, die ich in jahrelanger Kleinarbeit nun auch in meinem Exzellenzleitfaden zusammengefasst habe. Vielleicht willst Du diesen ja jetzt auch mehrfach lesen.

Habe ich nun die Wahrheit, dass ich einen guten Deal gemacht und verhandelt habe? Ganz ehrlich, ich weiß es nicht. Ich weiß nicht, was die Produktion einer solchen Ledertasche kostet und ob ich viel zu viel bezahlt habe.

Ich habe aber die Gewissheit, alles gegeben zu haben und habe den Preis bezahlt, den die Tasche mir wert war. Ich hätte 200 Euro dafür hingeblättert. Vielleicht hätte eine andere Person ein noch besseres Geschäft ausgehandelt, bestimmt aber haben andere Kunden ein Vielfaches von dem bezahlt, was ich bezahlt habe. Für 128 Euro habe ich eine sehr schöne Ledertasche in Cognac-Farbe bekommen. Die Verarbeitung ist super. So sehe ich das. Ich bin höchstzufrieden und die Tasche begleitet mich nun seit Jahren. Das Leder ist Topqualität und mich haben auch schon mehrere Freunde auf die sehr schöne Tasche angesprochen.

Ich freue mich bereits auf die nächste Verhandlung. Wie läuft es bei Dir?



Meine Selbsteinschätzung

Ich bin ein guter Verhandler, weil ich all meine im Exzellenzleitfaden genannten Techniken und Strategien einsetze. Damit komme ich sehr weit in meinem Leben. Als begnadeter Verhandler bezeichne ich mich nicht. Es gibt Personen, die mit einer Natürlichkeit, Charme und Gewieftheit bei jeder Gelegenheit handeln und Spaß dabei haben. Das bewundere ich und ich weiß selbst, dass ich soweit nicht kommen werde und auch nicht will und muss.

Ich folge dem Pareto-Ansatz, dass ich bereits mit dem in meinem Exzellenzleitfaden beschriebenen Verhandlungswissen weit mehr als 80% der Verhandlungskompetenz erreiche und damit bereits ein sehr guter Verhandler bin und locker beispielsweise meine nächste Gehaltsverhandlung angehen kann. Das kannst Du auch lernen!

Ich empfehle Dir, dass Du Dir meine Analysen besorgst und meinen Exzellenzleitfaden zur Verhandlung durcharbeitest. Von Nichts kommt Nichts und wenn Du etwas haben oder können möchtest, was Du noch nicht hast oder kannst, wird es an der Zeit, einmal neue Wege zu beschreiten.

Wenn Du weiteres Exzellenzwissen zum Thema Verhandlung und Verhandlungswilligkeit, -technik und Fallbeispiele haben willst, dann schaue bei den Downloads der Frank Academy vorbei.

Ich wünsche Dir viel Erfolg in allen zukünftigen Verhandlungen.

Dein Büro-Produktivitäts-Guide Dipl.-Ing Andreas Frank, MBA
