



Keynote

Verhandeln in Dubai mit Analyse

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.



Verhandeln in Dubai mit Andreas Frank

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

Viel Spaß beim Lesen.



Verhandlungsinhalt	Analyse
<p>Planung und Vorbereitung</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>So ging es dann los, der Abflug nach Dubai stand an.</p>	<p>Schauen wir uns die Verhandlung nun einmal in der Analyse an.</p> <p>Verhandeln kann man weltweit und zu viel mehr Anlässen, als man denkt. Üben, üben, üben heißt die Devise.</p> <p>Ich hatte ein Bild von meiner Reisetasche vor Augen und damit eine klare Vorstellung von meinem Verhandlungsziel. Je klarer Deine Verhandlungsziele sind, desto einfach wirst Du diese erreichen.</p> <p>Als Vorbereitung habe ich mich informiert, was eine Markenledertasche in Deutschland kostet. Zudem habe ich mir ein Limit gesetzt, dass ich auf keinen Fall mehr als 200 Euro für eine Lederreisetasche ausgeben wollte. Das war damit mein Weggehpunkt (walking-away-point), wo ich die Verhandlung abrechnen würde. Zudem ist es immer gut, eine Alternative (BATNA: best alternative to a negotiated agreement) zu haben. In meinem Fall, war diese einfach „nichts“ zu kaufen. Somit hatte ich vom Start an eine sehr starke Verhandlungsposition, weil ich eben nichts kaufen musste. Es ist wichtig, wenn Du Dir schon vor einem Kauf Gedanken darüber machst, was Du kaufen und wie viel Du dafür maximal ausgeben willst und wann Du die Verhandlung abbrichst.</p>



Verhandlungsinhalt	Analyse
Vorbereitung in Dubai	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 berühmtesten Märkte wert ist.</p>	<p>Es ist immer gut, einen Informanten (Insider) vor Ort zu haben, sei es, dass es um Verhandlungen oder um schöne Restaurant- und Reisetipps geht.</p> <p>Ich informierte mich über gängige Verhandlungsabläufe im jeweiligen Kulturbereich und wie man sich als Tourist am besten verhält, um eben auch nicht abgezockt zu werden.</p> <p>Sich vorbereiten ist immens wichtig. Je öfter Du verhandelst, desto erfolgreicher wirst Du werden und desto mehr Spaß wirst Du dabei höchstwahrscheinlich haben.</p> <p>Ich habe also ein Gefühl bekommen, wie ich am besten eine Verhandlung starten kann und ebenso, was ich wahrscheinlich am Ende bezahlen muss.</p> <p>Es ist gut einen Richtkorridor zu haben, ein erstes Gefühl, wo man landen kann und wie die Verhandlung abläuft. Das gibt Sicherheit. Je genauer ich diesen Korridor benennen kann, desto besser kann ich meine Verhandlung führen.</p> <p>Erfahrungen sind wichtig, wenn man daraus (Best Practice: bewährte Methoden) übernimmt und anwendet.</p> <p>Erfahrene Händler merken sofort, wenn gerade Touristen unter Zeitdruck noch schnell ein „Schnäppchen“ machen wollen, weil der Flieger in ein paar Stunden geht oder der Reisebus wartet. Das setzt die Touristen unter Druck und spielt in die Hände der Händler.</p> <p>Zudem habe mich informiert, was vergleichbare Produkte im „normalen“ Geschäft kosten, um die Preise noch besser einzuschätzen.</p>



Verhandlungsinhalt	Analyse
Der Start auf dem Markt	
<p>Ich machte mich mit meiner Freundin auf dem Weg zum „Karama Market“. Nach 20 Minuten Taxifahrt betraten wir das Marktgelände. Natürlich wird man als Tourist sofort angesprochen. Es gibt sogenannte Schlepper, die Dich direkt in einen Laden führen wollen. Diese sind wiederum nicht zu verwechseln mit den Boten, die Dich manchmal direkt in ein anderes Gebäude und „in die geheimen Läden oder in ausgebaute Dachstühle“ führen, wo Du Duplikate aller Art von Luxusprodukten kaufen kannst, die sich oft hinter Geheimtüren in den Wänden befinden. Davon haben wir uns nicht beeinflussen lassen und sind erst einmal gemütlich eine Stunde lang über den Markt geschlendert. 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 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 Verhandlungsräusch“ 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.</p>	<p>Ein Reiseführer kann helfen, bestimmte Gebräuche und Sitten kennenzulernen. Natürlich kann ein Reiseführer auch nicht alle Fragen beantworten.</p> <p>Wir hatten uns informiert und erfahren, dass es ganz normal ist, dass man zu dubiosen Hintertüren und Büros geführt wird, wo es dann noch mehr Produkte zu kaufen gibt. Allerdings waren keine Reisetaschen darunter, so dass wir einen „normalen“ Laden aufsuchten.</p> <p>Lerne Deine Umgebung kennen und bekomme einen Eindruck von den Gegebenheiten. Es ist auch immer sinnvoll schon einmal in anderen Geschäften zu gucken und auch schon zu verhandeln. Denn auch zum Verhandeln kann eine Aufwärmphase nicht schaden. Also versuche einfach ein paar Probedeals einzufädeln, ohne etwas zu kaufen.</p> <p>Es ist so wichtig, dass Du Dir vorher ein Limit setzt, weil es oft im Gefühlschaos der Verhandlung dazu kommen kann, dass man dann viel mehr bezahlt, als man ursprünglich wollte.</p> <p>Meine Freundin wusste natürlich über meine Verhandlungsstrategie Bescheid, weil Sie mich dadurch aktiv unterstützen konnte.</p>



Verhandlungsinhalt	Analyse
Die Verhandlung kann beginnen	
<p>Das Verhandlungsziel war also klar, das Objekt meiner Begierde, eine braune, kleine Reisedertasche 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 bleiben (auch wenn unser Flieger bereits in der Nacht das Land verlassen wird).</p> <p>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.</p>	<p>In diesem Fall ist das Verhandlungsziel eindeutig, was nicht immer der Fall ist. Sei Dir Deines Verhandlungszieles bewusst. Ansonsten ist Vorsicht geboten, weil die Gefahr groß ist, dass Du beim Verhandeln schlecht abschneidest.</p> <p>Wäre ich sofort begeistert zu „meiner Tasche“ gegangen, hätte ich mein Ziel (und meine Begeisterung) von Anfang an preisgegeben und mich verraten. Das wäre sicher kein guter Verhandlungsauftritt gewesen. Halte Deine Emotionen zurück.</p> <p>Der Verkäufer startet die Beziehung, indem er uns begrüßt und uns nach unseren Wünschen gefragt hat. Wenn Du die Wahl hast, verhandle immer mit den Personen, die auch (größere) Preisnachlässe geben kann. Ein Angestellter hat oft einen geringeren Verhandlungsspielraum.</p> <p>Ich betreibe Smalltalk, um eine Beziehung aufzubauen. Ich lobe die Kultur und die Leute, weil es gute Gefühle bringt und auch stimmt. Zudem erzähle ich, dass ich noch länger in Dubai bin, um zu zeigen, dass ich „alle Zeit der Welt habe“ und somit noch viele andere Märkte besuchen kann. Baue eine Beziehung auf, starte Smalltalk und erwähne nicht, dass Du unter (Zeit-) Druck stehst.</p> <p>Ich weise klar darauf hin, dass ich im Prinzip gar keinen Koffer brauche, aber unter Umständen bereit wäre, einen zu kaufen, weil ich gerade durch „Zufall“ in Dubai bin. Zeige, dass Du nicht unbedingt einen Abschluss brauchst. Bluffen ist erlaubt. Erneut lobe und preise ich die Kultur und das schöne Land.</p>



Verhandlungsinhalt	Analyse
<p>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.</p> <p>Ich gab aber klar zu verstehen, dass ich diesen Koffer nicht kaufen werde und verwies darauf, dass mir die Qualität nicht genüge.</p> <p>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.</p> <p>Ich fragte 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.</p>	<p>So war der Verkäufer in die Defensive gedrängt, weil ich sein Produkt als minderwertig darstellte. Ohne überhaupt nach dem Preis zu fragen, hat er mir bereits einen saftigen Discount angeboten. Wobei der Startpreis natürlich auch extrem hoch ist (schöne Ankertechnik). Und dass wir Touristen sind, erkennt man ja sofort und dementsprechend wird wohl auch der Startpreis wohl immer entsprechend hoch sein. Da ist es manchmal genial, wenn man einen Einheimischen vor Ort kennt, der definitiv einen besseren Preis rausgehandelt hätte. Zumindest konnte ich nun erahnen, dass 40% wohl oft im Bereich des Möglichen ist bei der ersten Preisrunde.</p> <p>Frage Dich: Kann jemand für Dich besser verhandeln? Das ist auch eine Option?</p> <p>Ich gab dem Händler zu verstehen, dass mir Qualität sehr wichtig ist und wir mit den Koffern nicht weiterkommen, natürlich auch, um jetzt geschickt den Fokus auf die Reisetasche zu lenken.</p> <p>Natürlich habe ich mir ein Produkt, eben einen Koffer, ausgesucht, welches ich als Startprodukt genutzt habe und welches sich in unmittelbarer Nähe zu meinem Objekt der Begierde befand. Halte Dein wahres Ziel zum Verhandlungsbeginn zurück.</p> <p>Ich zog ihn ein wenig auf und fragte ihn, ob diese Tasche denn auch so überteuert angeboten würde, um gleich einen besseren Preis zu erzielen. Zudem machte ich ihm erneut klar, dass ich gar nicht so scharf darauf bin, eine Tasche zu kaufen, aber sie stand gerade „durch Zufall“ daneben.</p>



Verhandlungsinhalt	Analyse
<p>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.“</p> <p>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.</p>	<p>Es ist immer gut, geschockt zu wirken, egal ob echt oder nicht, weil es Deine Verhandlungsposition verbessert. Wenn Du sofort ja zu dem Preis sagst, dann kannst Du Dir sicher sein, dass Du zu viel bezahlt hast und der Händler ist ebenso verärgert, weil er wahrscheinlich noch mehr hätte rausholen können. Neben den harten Fakten (Preis) dürfen auch beide Seiten emotional befriedigt werden („mehr geht nicht“). Oft muss man nur abwarten und auch schweigen und in Ruhe die Tasche etwas desinteressiert angucken, damit der Händler wieder in Zugzwang kommt. Er hielt das Gespräch am Laufen, indem er mir irgendwelche Argumente erzählte, warum gerade ich gerade heute Glück hätte für ein tolles Angebot. Höchstwahrscheinlich erzählt er das jedem Kunden. Durch das Gespräch baute ich unsere Beziehung weiter aus, denn, wenn man sich nur über Preise unterhält, ist man nach 30 Sekunden am Ende der Verhandlung angelangt. Ich suchte und betonte Gemeinsamkeiten (wir beide haben einen Bruder, eine große Familie, usw.), um noch mehr Sympathiepunkte einzuheimsen. Letztlich ist Sympathie extrem wichtig, wenn man einen positiven Abschluss erzielen möchte. Sprichst Du nur über den Preis, ist die Verhandlung schnell zu Ende.</p>
<p>Derweilen betrachtete ich die Tasche ergiebig und fragte, ob er diese auch in weiß hätte, weil ich die Farbe braun nicht so schön finde. Er verneinte und gab mir bereits einen weiteren Nachlass von 100 Euro, so dass wir jetzt schon bei 380 Euro waren. Großzügig bot er mir dann die 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.</p>	<p>Wohlwissend fragte ich nach einer anderen Farbe, die er nicht hat, um meine Position indirekt zu stärken. Nun ist der Verkäufer natürlich in einer schlechten Verhandlungssituation. Hätte er eine weiße oder schwarze Ledertasche vorrätig gehabt, wäre vielleicht ein Geschäft möglich gewesen. Aus dieser schlechten Verhandlungsposition heraus erhalte ich die nächsten Preisnachlässe, damit es doch noch einen Abschluss gibt. Führe Deinen Verhandlungspartner in Sackgassen.</p>



Verhandlungsinhalt	Analyse
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 vorbeischaun, 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.</p>	<p>Natürlich war der Händler ein Profi im Verhandeln, was er ja auch jeden Tag unter Beweis stellen kann. Er zählt die Vorzüge der Tasche auf UND was ich damit indirekt alles Gutes tue (hinzu motivieren) und was passiert (weg von) wenn ich es nicht tue (sein Familienunglück und hungernde Kinder).</p> <p>Lasse Dich nicht von den Argumenten Deines Verhandlungspartners täuschen. Frage Dich: Ist das wirklich wahr?</p> <p>Ich höre zu und gebe zu verstehen, dass ich ihn nachvollziehen kann, er aber auch eben meine Seite verstehen würde. Er würde doch genauso handeln, oder? Wiederhole die Argumente Deines Gegenübers und frage, ob sich die Person nicht in Deine Lage versetzen könnte.</p> <p>Jetzt frage ich zum ersten Mal, was er noch am Preis machen könnte. Ganz wichtig: Ich stellte eine offene Frage im Konjunktiv mit der Vorannahme, dass noch mehr geht.</p> <p>Darauf gehe ich im Exzellenzleitfaden Meine Verhandlungskompetenz genauer drauf ein.</p> <p>Jetzt geht es um einen gespielten Abbruch, der meiner Meinung nach in jeder Verhandlung kommen sollte, um einerseits ein Maximum der Preisreduzierung zu bekommen, aber auch um nach der Verhandlung sagen zu können „Mehr ging wirklich nicht!“. Das ist so wichtig, dass ich es immer wieder hervorheben kann. Eine gute Verhandlung muss mindestens einmal in eine Sackgasse gebracht werden, um später die Gewissheit zu haben „Mehr ging nicht!“.</p>



Verhandlungsinhalt	Analyse
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Die Erfahrung lehrt wohl, dass ein Kunde, der einmal geht und den Laden verlässt, höchstwahrscheinlich nicht so einfach wieder in seinen Laden kommt. Außerdem hat er ja nun schon einige Zeit mit mir verbracht, die ja auch nicht einfach so wegzuschmeißen ist. Sonst wäre ja aller Aufwand umsonst gewesen. Er hält die Verhandlung geschickt aufrecht, indem er mir neue Gründe nennt, die ein letztes Angebot möglich machen. Je mehr Zeit Du mit jemandem verbringst, desto mehr will die andere Seite zu einem Abschluss kommen. Nutze den Zeitfaktor für Dich.</p> <p>Meine Freundin unterstützt mich aktiv mit der „Good guy, bad guy“-Technik, die ich Dir ebenso in meinem Exzellenzleitfaden vorstelle. Sie ist gegen den Kauf, ich dafür und der Händler ist erst einmal außen vor und holt sich selbst mit einem weiteren Preisnachlass zurück ins Verhandlungsspiel mit einem allerletzten Angebot. Achte darauf, dass es oft mehrere „allerletzte“ Angebote gibt und lese meinen Exzellenzleitfaden aufmerksam durch.</p> <p>Achtung: Wieder fragte ich offen im Konjunktiv nun nach dem „besten Preis“, den er mir anbieten könnte und WOW, er geht noch einmal 20 Euro durch eine einfache Frage runter. Der Konjunktiv ist ein Muss in jeder Verhandlung, weil er Dich dabei unterstützt, Grenzen auszuloten (z.B.: Könnten Sie sich unter bestimmten Voraussetzungen vorstellen, dass...).</p>



Verhandlungsinhalt	Analyse
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Mehr ging wohl nicht und auch ein sehr geschickter oder waghalsiger Schachzug. Er gab mir sozusagen den Weg frei. Wenn ich gegangen wäre, wäre es wohl vorbei und wenn ich jetzt ankomme, dann zeige ich ja, dass ich die Tasche unbedingt will und ich muss auf ihn zukommen. Vielleicht wollte er mich auch testen. Ich weiß es bis heute nicht. Meine nächsten Versuche liefen also ins Leere.</p> <p>Beim letzten Mal waren es ja auch „nur noch“ 20 Euro Preisnachlass gewesen. Mehr war wohl in der Tat für mich nicht drin. Deshalb schlug ich jetzt zu. Zudem lobte ich ihn wieder, was er für ein guter Verhandler er sei und ich viel von ihm gelernt habe. Das Lachen zeigte mir, dass er positiv gestimmt war.</p> <p>Ich persönlich glaube ja immer noch, dass ich manchmal zu extrem verhandele und stelle dann oft fest, dass ich längst noch nicht an der Grenze des Machbaren angekommen bin. Ich darf wohl in der Tat noch eine Menge lernen.</p> <p>Erkennen den Moment des Abschlusses und schlage dann zu.</p> <p>Das gilt auch, wenn Du auf der anderen Seite stehst. Wenn Du beispielsweise jemanden überzeugt hast, etwas zu kaufen oder diese Person stimmt Dir bereits in Deinen Aussagen zu, dann verwässere nicht alles, sondern schließe den Kauf oder den Verhandlungspunkt ab und widme Dich der nächsten Herausforderung.</p>



Verhandlungsinhalt	Analyse
Es geht ans Bezahlen	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Was denken wohl die meisten Menschen, wenn sie in die Geldtasche einer anderen Person gucken und dort mehre 100 und 500 Euro-Scheine sehen? Sicher nicht, dass es der Person an Geld mangelt und sicher, dass sie mehr hätten herausholen können. Wenn ich nun das Geld „zusammenkratzen“ muss, dann gibt mir das einen psychologischen Vorteil. Ich habe es schon mehrfach erlebt, dass ich dann einen weiteren Preisnachlass bekomme habe. Man kann das Spiel natürlich weiterdrehen, dass ich mir noch „Geld von meiner Freundin“ in diesem Moment leihen müsste, weil ich nicht genug habe. Das kann sehr machtvoll sein, wenn ich weitere Sachen kaufen will und der Händler weiß (denkt), dass ich nicht mehr so viel Geld besitze.</p> <p>Lerne: Zeige niemals zu viel Geld.</p> <p>Letztlich beinhaltet Verhandeln auch einen spielerischen Aspekt, der einfach eine Menge Spaß macht. Letztlich ist es wie mit jeder Fähigkeit. Verhandeln darf gelernt und trainiert werden. Von Nichts kommt Nichts. So einfach ist das. Die Frage ist doch, ob Du es Dir jetzt wert bist, dein Können zu verfeinern.</p> <p>Trainiere und der Spaß stellt sich automatisch ein.</p>



Verhandlungsinhalt	Analyse
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Ich freue mich bereits auf die nächste Verhandlung. Wie läuft es bei Dir?</p>	<p>Achte immer darauf, dass es einen Aspekt der Wahrheit und der Gewissheit in einer Verhandlung gibt. Wir können die objektive Wahrheit nicht bestimmen. Habe ich einen guten Deal gemacht. Kann der Händler wahrhaftig sagen, ob er einen guten Deal mit mir gemacht hat? Nein, das geht nicht. Somit bleibt uns die Gewissheit, was wir empfinden und darauf haben wir einen großen Einfluss in unseren Verhandlungen. Seien wir ehrlich zueinander. Wir alle wollen zu dem Punkt kommen: Puh, mehr ging wirklich nicht, ich habe alles rausgeholt. Ansonsten laufen wir immer mit dem Gedanken rum: Shit, ich habe es einfach nicht probiert, vielleicht hätte ich mehr rausholen können. Gerade nach Gehaltsverhandlungen ist das für Angestellte jeden Monat ein schmerzhafter Prozess, wenn Sie wissen, es hätte vielleicht sehr viel mehr Geld auf dem Konto einfließen können.</p> <p>Hole raus, was geht, lerne & trainiere, damit Du für den Moment, die eintreffende Gelegenheit, bereit bist.</p>



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 www.frank-academy.de vorbei, um Deine Verhandlungs-künste aufzubauen und zu verfeinern.

Ich wünsche Dir viel Erfolg in allen zukünftigen Verhandlungen.

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