



Verhandlung eröffnen

Welche Bedeutung haben Ihre ersten Sätze?

Sie benötigen für eine erfolgreiche Verhandlung einen aufmerksamen und aufgeschlossenen Verhandlungspartner. Ihr Auftreten und Ihre ersten Sätze entscheiden darüber, wie interessiert Ihr Gesprächspartner auf Sie eingeht und Ihren Interessen entgegenkommt.

Aus welchen Gründen ist das so?

- ☞ Der Mensch ist ein „Erlebniswesen“. Alles, was während Ihres Gesprächs geschieht, erlebt Ihr Partner (nicht nur, was Sie sagen). Dieses vorwiegend **gefühlsorientierte Erleben** vergleicht er – meist unbewusst – mit seinen Erfahrungen, Einstellungen und Erwartungen.
- ☞ Die **ersten Sätze** und Eindrücke nimmt jeder Mensch **besonders aufmerksam** wahr (Schutzverhalten, Neugier, Spannung, Unsicherheit) und bildet sich ein schnelles, gefühlsmäßiges Urteil über den Gesprächspartner. Das entscheidet (ebenfalls oft unbewusst) über Zutrauen oder Misstrauen, Sympathie oder Antipathie.
- ☞ Unter Umständen kommt es im ersten Moment schon auf „belanglose Kleinigkeiten“ an (Gesichtsausdruck, Gestik, Haltung, Kleidung, Frisur, Stimm-lage, Sprache, Lautstärke, Sprechpausen, bestimmte Worte ...).

Dieses erste Urteil beeinflusst das Verhalten Ihres Partners im nun folgenden Gespräch. Es verbessert oder verschlechtert das Verhandlungsklima und damit Ihre Erfolgchancen ganz entscheidend.

Bitte denken Sie daran, dass „Schubladendenken“ auch auf Ihren Partner zutrifft. Daher ist es für Sie meist sehr schwierig, einen schlechten ersten Eindruck später positiv zu revidieren.

Bequemlichkeit, „selbsterfüllende Vorhersage“, „Kognitive Dissonanz“ (sehen, was ich sehen will, verstehen, was ich verstehen will...) usw. führen erfahrungsgemäß dazu, dass Menschen **nach Bestätigung ihres ersten Eindrucks suchen** und diese dann natürlich auch finden.¹

Schließlich lassen sich alle Wahrnehmungen so lange (um-)interpretieren, bis sie ins Weltbild der betreffenden Person passen.

¹ s. Kapitel 2 „Innere Einstellung“, Abschnitte „Auf Ihren Standpunkt kommt es an!“, S. 36 ff. sowie „Erwartungshaltung und selbsterfüllende Prophezeiung“, S. 50 ff.



Ziele der Gesprächseröffnung

Jeder zwischenmenschliche Kontakt (und damit auch jede Verhandlung) hat einen **sachlichen** und einen **gefühlsmäßigen** Aspekt. Auch in jeder Verhandlung ist es wichtig, dass Sie sowohl **inhaltlich** als auch **menschlich** überzeugen.²

Deshalb muss es das Ziel jeder Gesprächseröffnung sein, möglichst schnell sowohl im **rationalen** als auch im so immens wichtigen **emotionalen** Bereich **Kontakt** zum Partner zu finden (s. Abb. unten).

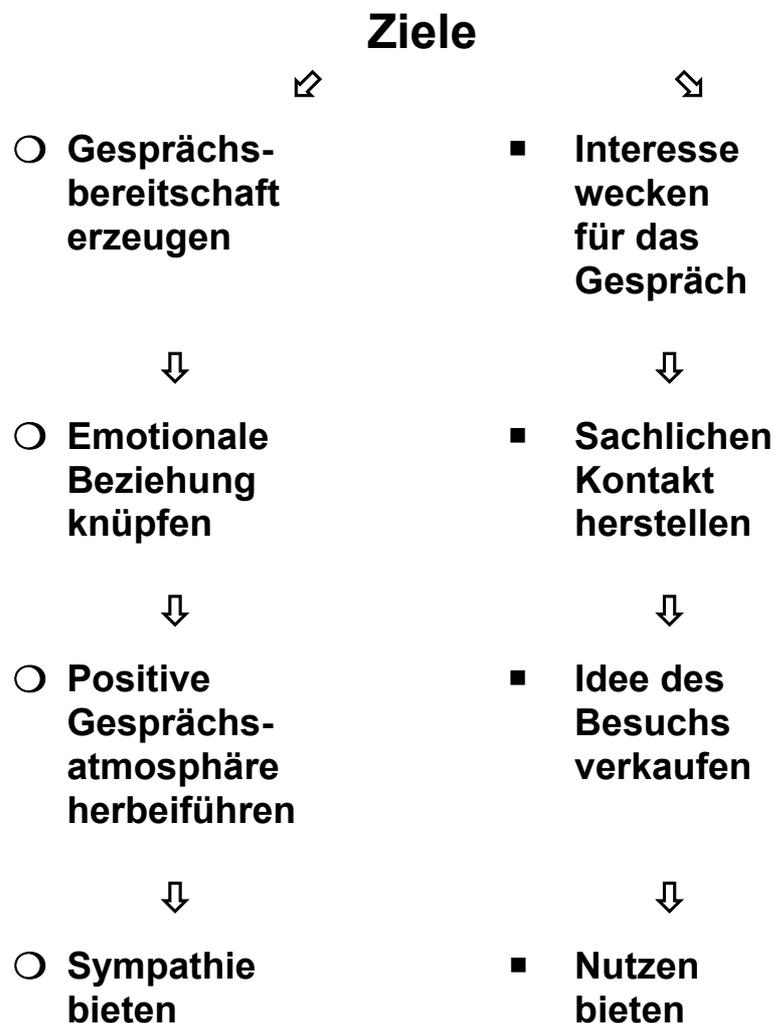


Abb. 6.1: Ziele der Gesprächseröffnung

² s. Kapitel 1 „Kommunikation in Verhandlungen“, Abschnitt „Inhalts- und Beziehungsebene in Verhandlungen“, S. 12 ff.



Wie stellen Sie einen guten Gesprächskontakt her?

Sorgen Sie dafür, dass Sie den Erwartungen Ihres Partners entsprechen und er zu einem für Sie günstigen „Partnervergleich“ (d. h. Vergleich mit anderen, ihm bekannten Einkäufern) kommt.

Was bedeutet das für Sie im Einzelnen?

1. **Stellen Sie sich positiv** auf Ihren Partner **ein**. Gehen Sie gelassen, offen und gut gelaunt in das Gespräch.

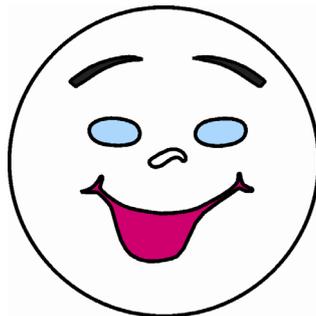
Glauben Sie an

- sich selbst und Ihre Leistungsfähigkeit,
- Ihr Unternehmen,
- Ihre Dienstleistungen/Produkte,
- Ihren Verhandlungspartner,
- Ihren Verhandlungserfolg.

Stellen Sie sich vor, wie Sie Ihren Partner am Ende des Gesprächs von Ihren Ideen überzeugt haben. Wie sieht er dann aus? Wie bewegt er sich? Wie klingt seine Stimme, wenn er zufrieden ist mit dem Ergebnis des Gesprächs mit Ihnen?

Imaginieren Sie Ihr ideales Zielbild, farbig und mit allen Details. Stimmen Sie Ihre gesamte bewusste und unterbewusste Aufmerksamkeit darauf ein. Dann zieht Sie dieses Bild mental wie magnetisch an.

2. Begrüßen Sie Ihren Partner mit einem **freundlichen Gesicht**. Schauen Sie Ihrem Partner in die Augen und halten Sie **Blickkontakt**. **Lächeln** Sie, denn Ihr Lächeln beeinflusst Ihre Stimmung, Lebensenergie, Ausstrahlung und Stimme – und natürlich auch die Stimmung und Lebensenergie Ihres Partners und damit entscheidend Ihre Wirkung.³



3. Sprechen Sie Ihren Partner mit seinem **Namen** an. Es gibt kein Wort, das er lieber hört. (Fragen Sie auch auf Messen bei erster passender Gelegenheit nach Name und Telefonnummer. Bei widerwilliger Reaktion wissen Sie schon mehr über das „Interesse“ Ihres Gegenübers, mit Ihnen zusammenzuarbeiten.) Nennen Sie mehrfach den Namen Ihres Partners (drei bis fünf Mal im Gespräch reicht).

³ vgl. John Diamond: Der Körper lügt nicht



4. Stellen Sie sich und Ihr Unternehmen kurz vor. Betonen Sie dabei Ihre Kompetenz und die Ihres Unternehmens im Hinblick auf das heutige Gesprächsziel. Lassen Sie eigene Titel, Erfahrungen, Leistungen ... , die Ihren Gesprächspartner im Moment nicht interessieren, weg. Betonen Sie vor allem **Gemeinsamkeiten** mit Ihrem Partner; z. B.:

„Guten Tag, Frau Dr. Kreis, ich bin Reinhard Kugel von der Word-processing GmbH, zuständig für den Einkauf von Software-Programmen, eine Arbeit, die mir viel Freude macht, da ich – genau wie Sie – auch selbst gelegentlich als Autor publiziere.“

„Guten Tag, Herr Würfel, mein Name ist Quader, Willi Quader, von Geometrics, den Spezialisten für Holzbearbeitungsmaschinen. Ich bin Maschinenbau-Ingenieur, also genau wie Sie ein Fachmann der Branche.“

oder

„... ich habe früher selbst im Vertrieb für Fräsmaschinen gearbeitet, bevor ich den Einkauf aller Produkte dieses Geschäftsbereichs übernommen habe.“

Überreichen Sie dabei Ihre **Visitenkarte** (bei Partnern aus den USA sollte diese Geste möglichst schon vor Ihrer Vorstellung kommen). Stecken Sie daher schon vor dem Eintreten einige Visitenkarten in Ihre Jackettasche.

5. Wählen Sie einen für Ihren Partner **interessanten Gesprächsaufhänger**. Vermeiden Sie einfallslose Gesprächseröffnungen.
6. Achten Sie auf eine **positive Gesprächsatmosphäre**. Werten Sie Ihren Partner auf. Bringen Sie ihm **Wertschätzung, Bewunderung** und **Anerkennung** entgegen.

Wenn Sie ihn kennen, sprechen Sie über **Themen**, an die er sich gern erinnert und **über die er gern redet** (Erfolge, Ehrungen, Visionen, Ziele, Hobbys, Familienfeiern, Betriebsfeste, angenehme [!] Urlaubserfahrungen). Zeigen Sie **Interesse** an ihm als Person.

Vermeiden Sie Floskeln wie z. B.:

„Wie geht es denn heute so?“

Sorgen Sie dafür, dass dieser Vorspann einen bruchlosen Übergang zum weiteren Verlauf Ihrer Eröffnung ermöglicht. Sprechen Sie die (vielleicht nur vermuteten) **Wünsche** und Absichten Ihres Partners an (z. B.: einen neuen Abnehmer gewinnen, neuen Auftrag erhalten, Umsatz steigern, Verkaufsziel erreichen, neuen Markt erschließen, zufriedenen Kunden gewinnen...).

Unzweckmäßig hingegen:



„Jetzt haben wir eine ganze Weile über Urlaub gesprochen, nun möchte ich zum eigentlichen Grund unseres Treffens kommen. Ich will ...“



7. Verwenden Sie **partnerorientierte Formulierungen wie „Sie – Ihr – Ihnen“**⁴. Vermeiden Sie egozentrische Ausdrucksweisen: „Ich – Wir – Unser“; wie z. B.:

„*Sie erkennen selbst, Frau ...*, statt „*Ich möchte jetzt erläutern, wie
wie Sie mit ‚A‘ ...*“ „*unser ‚A‘ ...*“

„*Sie erhalten ...*“ statt „*Wir gewähren Ihnen ...*“

„*Sie bekommen ...*“ statt „*Unser Unternehmen gibt Ihnen ...*“

8. Vermeiden Sie Behauptungen! Damit fordern Sie nur allzu leicht Widerspruch heraus. Formulieren Sie Ihre Aussagen lieber in Frageform. Verwenden Sie **offene Fragen** (Wie, Was, Welche ...?), damit sich Ihr Partner öffnen und sein Wissen einbringen kann.⁵

9. Vereinbaren Sie mit Ihrem Partner einen **Gesprächsablauf**. Geben Sie eine Empfehlung und holen Sie sich die **Zustimmung** ihres Partners dazu ein, z. B.:

„*Was halten Sie von folgendem Vorgehen? Zunächst betrachten wir gemeinsam die aktuelle Situation bei unseren Abnehmern. Danach können wir zusammen mögliche Lösungsansätze erarbeiten, und anschließend können wir die passenden technischen Anforderungen definieren. Sind Sie damit einverstanden? (Ist das auch in Ihrem Sinn?)*“

Ihr Vorteil: Sie bringen Führung und klare Linie in das Gespräch. Und Sie holen sich den **Auftrag** von Ihrem Partner für das, wovon Sie ihn überzeugen wollen. Das ist verhandlungspsychologisch ein wichtiger Vorteil für Sie.

10. Halten Sie Blickkontakt zu Ihrem Gesprächspartner. Beachten Sie vor allem auch seine **körpersprachlichen Signale** (Gestik und Mimik). Aggression, Vorwürfe, Schuldzuweisungen nützen niemandem! Sorgen Sie dafür, dass er sich Ihr Partner wohl fühlt während des Gesprächs mit Ihnen.



⁴ s. auch „Prinz Ich-Mir“ am Ende dieses Kapitels, S. 109

⁵ s. Kapitel 8 „Zielgerichtet Fragen stellen“, S. 118 f.