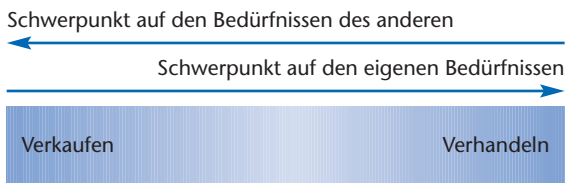


Verhandeln und Verkaufen liegen nahe beieinander. Der Unterschied liegt lediglich in der Schwerpunktsetzung, denn Verkäufer konzentrieren sich mehr auf die Bedürfnisse der Kunden, während Verhandlungsführer ihre eigenen Bedürfnisse in den Vordergrund stellen.



## 1.1 Eine Übereinkunft suchen

Zu erfolgreichem Verhandeln gehören nicht nur Härte und Ausdauer: Das Endergebnis erfolgreicher Verhandlungen ist immer eine Übereinkunft zwischen beiden Partnern. Wer im Verhandlungsprozess nur Härte zeigt, riskiert einen Zusammenbruch der Beziehungen.

### *Ver-handeln*

Bei Verhandlungen geht es immer um einen Handel: Es muss zu einem gegenseitigen Austausch kommen. Wenn Sie jemanden um einen Gefallen bitten, ohne eine Gegenleistung zu bieten, kann man nicht von einer Verhandlung sprechen. Bei einem Handel muss die eine Seite nicht verlieren, damit die andere gewinnen kann. Die Parteien können unterschiedliche, aber nicht widerstrei-

## 1. Grundlagen des Verhandeln

---

tende Interessen haben, oder es können sich Möglichkeiten ergeben, durch die beide einen Vorteil erlangen.

### *Vorteile für beide Seiten*

Im Zentrum jeder Verhandlung sollte das Bemühen stehen, Situationen zu entdecken, zu schaffen oder zu entwickeln, in denen beide Parteien gewinnen, so dass sie zufrieden aus der Verhandlung gehen. Um zu erreichen, dass beide Seiten Vorteile erlangen, sollten Sie folgende Punkte berücksichtigen: gute Kommunikation, aufmerksames Zuhören, sorgfältige Vorbereitung und Planung. Vor allem aber ist eine entsprechende Einstellung wichtig, die Negatives vermeiden möchte. Wer von vornherein unnachgiebig ist, wird nie Bereiche gemeinsamer Interessen entdecken.



*Das Wesen jeder Verhandlung besteht darin, dass beide Partner etwas geben und etwas bekommen. Jede Seite muss in diesem Austausch einen Vorteil für sich sehen.*

## 1.2 Wer gewinnt?

Begehen Sie nicht den Fehler, vorschnell auf ein Angebot einzugehen. Sie bekommen sonst leicht das Gefühl, nicht ausreichend gehandelt zu haben. Denken Sie an folgende Situation: Ein Ehepaar bummelt in Marokko über einen Straßenmarkt. An einem der Stände entdecken sie ein Strandlaken, das beiden gut gefällt:  
„Was kostet dieses Laken?“ „200 Dirham.“  
„Ich gebe Ihnen 100 Dirham dafür.“ „In Ordnung!“