

Verhandeln: Von Schock bis Mitleidstour



Von **Verhandlungstaktiken** überrumpelt wird nur, wer sich nicht darauf vorbereitet. Ob Schock, Ultimatum oder Mitleidsmasche – nur wer die Verhandlungstaktik des Gegners durchschaut, kann richtig reagieren. Ein neues Buch beschreibt, wie das geht.

Stellen Sie sich vor, Sie verhandeln mit Ihrem Chef um eine Gehaltserhöhung. Nachdem Sie Ihre Leistungen ausführlich präsentiert haben, fordern Sie eine Erhöhung um zehn Prozent monatlich. Die Reaktion Ihres Chefs ist eindeutig: Ein entsetztes „Was?“, weit aufgerissene Augen und eine schockierter Gesichtsausdruck. „Diese Reaktion Ihres Vorgesetzten wird reichen, um Sie völlig zu verunsichern und einzuschüchtern“, prophezeit Martin Dall, Kommunikationsexperte und Autor des Buches „Der Verhandlungs-Profi“. „Als Nächstes werden Sie denken: Du meine Güte, das hätte ich jetzt besser nicht gesagt.“

Die Schocktaktik

Was ist passiert? Der Vorgesetzte hat die extrem wirkungsvolle Schocktaktik eingesetzt; und Sie waren auf diese in keiner Weise vorbereitet. Die Verhandlungstaktik des Gegenüber zu durchschauen und richtig darauf zu reagieren, gehört aber zu einer erfolgreichen Verhandlungsstrategie wie penible Vorbereitung und konzentriertes Zuhören.

„Ganz unangenehm ist es, wenn Sie gar nicht bemerken, dass gerade eine Verhandlungstaktik gegen Sie eingesetzt wird“, warnt Dall. Im beschriebenen Fall hätte das Ihre sofortige Kapitulation zur Folge: „Okay, wie wäre es mit fünf Prozent?“ Um Sie dazu zu bringen, Ihre Forderung zu halbieren, musste Ihr Chef bloß den Schockierten spielen. Doch wie reagiert man richtig? Zum Beispiel mit

Humor, meint Dall. „Sagen Sie: Stimmt, das ist eigentlich zu wenig. Vielleicht wären 15 Prozent besser.“

Ganz ruhig zu bleiben, keine Miene zu verziehen und den Blickkontakt zu halten, ist eine weitere Möglichkeit. Mit dieser Reaktion rechnen die wenigsten, die den Schock als Taktik einsetzen, und geraten so selbst unter Druck. Oder Sie mimen selbst den Schockierten. „Was! Sie glauben also nicht, dass ich das wert bin?“ Das wird nun Ihren Vorgesetzten in Bedrängnis bringen.

Eine weitere äußerst beliebte Taktik gipfelt meistens in dem Satz: „Das ist mein letztes Angebot.“ Diese Taktik heißt Ultimatum; und sie wird so oft missbraucht wie kaum eine andere. „Wenn zu mir jemand sagt, darüber wird nicht mehr verhandelt, dann betrachte ich das als eine freundliche Einladung, die Verhandlung zu beginnen“, amüsiert sich Dall. „In 90 Prozent der Fälle ist das nämlich nur ein Bluff.“ Also: Gar nicht erst auf Ultimaten eingehen, sondern die Punkte, die einem wichtig sind, konsequent weiterverhandeln. Aber wann sollte man selbst zur Taktik des Ultimatum greifen? „Erst wenn Sie tatsächlich bereit sind, Ihre Position nicht mehr zu verändern und Ihrem Verhandlungspartner zeigen möchten, dass er Sie bereits an Ihr Limit gebracht hat“, rät Verhandlungsprofi Dall seinen Klienten.

Kennen Sie diese Sätze? „Tut mir leid, das kann ich nicht entscheiden, da muss ich meinen Chef fragen“, oder „Sorry, die Geschäftsleitung erlaubt

das nicht.“ Diese Taktik der (angeblich) fehlenden Kompetenzen ist im Ranking der meistangewendeten Ausreden in Verhandlungen ein sicherer Kandidat für den ersten Platz. „Auf solche Fälle reagiere ich mit einer fix einprogrammierten Antwort“, sagt Dall. „Und die lautet: Okay, mit wem muss ich dann sprechen?“ Also weg mit dem Schmiedl und her mit dem Schmied. „Oftmals wird Ihnen dann der Verhandlungspartner einen Namen nennen“, weiß Dall aus Erfahrung. „Sprechen Sie mit dieser Person, denn in den meisten Fällen zählt sich das tatsächlich aus.“

Die Mitleidsmasche

„Meine Frau hat ihren Job verloren und mein Auto hat den Geist aufgegeben. Ich weiß nicht, wie ich das alles zahlen soll und brauche unbedingt eine Prämie.“ Diese Mitleidsmaschen-Taktik macht es dem Verhandlungspartner kaum möglich, mit totaler Ablehnung zu reagieren. „Er wird sich zumindest auf eine Verhandlung einlassen“, weiß Dall. „Die Masche funktioniert besonders gut gegen jemanden, der ein Geschäft unbedingt abschließen möchte oder bereits gezeigt hat, dass er zu Zugeständnissen bereit ist.“ Wird man in Verhandlungen selbst mit der Mitleidsmasche konfrontiert, sollte man ruhig bleiben und eventuell eine Alternative anbieten, die dem Gegenüber zumindest ein Stück entgegenkommt. Alle diese Beispiele zeigen, dass das Wissen um unterschiedliche Verhandlungstaktiken äußerst hilfreich sein kann. Aber, so warnt Martin Dall, das sei nur ein Teil des Erfolgsgeheimnisses der Verhandlungsprofis. „Entscheidend ist, den ganzen Verhandlungsprozess zu verstehen, gut vorbereitet zu sein, gute Fragen zu stellen und gut zuzuhören und und...“

ANDREA MÖCHEL

andrea.moechel@wirtschaftsblatt.at

BUCH-TIPP



Der Verhandlungs-Profi
Linde Verlag,
24,90 €