

So führen Sie souverän durchs Preisgespräch

Von Martin Limbeck, Limbeck Trainings Team GmbH & Co KG

Einkäufer und Verkäufer haben diametral entgegengesetzte Ziele. Während für den Einkäufer gilt: „Mit einem günstigen Einkauf kann ich den Gewinn maximieren“, bedeuten höhere Preise für den Verkäufer höhere Provisionen. Die Regeln der Verhandlungstaktik jedoch müssen beide Seiten beherrschen.

Wer Tennis spielt, kennt das: Je besser die beiden Spieler sind, um so mehr Spaß macht das Spiel und auch das Zusehen. Wenn beide gekonnt die spielerischen Varianten beherrschen und professionell um den Sieg ringen, war es am Ende mindestens ein gutes Spiel – ganz gleich, wer gewonnen hat. Was wünschen sich die beiden Seiten vom Gegenüber?

Ein gewiefter Einkäufer, der sein Kostensenkungspotenzial im Auge hat, strebt auch nach einer gelungenen Lieferpartnerschaft, genauso wie der Verkäufer, der einen Kunden langfristig an sich binden will. Der Einkäufer will moderate Preise, pünktliche Lieferung, eine dauerhafte geschäftliche Beziehung und ein Top-Qualitätsmanagement. Der Verkäufer möchte in positiver Erinnerung bleiben und dennoch seine Verkaufsziele durchsetzen.

Preis-Psychologie

Meist hört jedoch spätestens bei der Preisverhandlung die Freundschaft auf. Aber Verhandeln kann auch richtig Spaß machen, wenn beide Seiten die Taktik beherrschen.

Wie in allen Phasen des Verkaufsprozesses spielt die Körpersprache auch im Preisgespräch eine bedeutende Rolle. Hier ist Ihre Fähigkeit, die Reaktionen Ihres Gesprächspartners in Mimik, Gestik und Körperhaltung, Blickrichtung sowie Stimmlage und -farbe möglichst exakt zu deuten, besonders gefragt. Andererseits müssen Sie sich Ihrer eigenen Wirkung bewusst sein: Ihr Gesprächspartner muss von Ihren körpersprachlichen



Signalen auf Ihre Motivation, Aufrichtigkeit, Glaubwürdigkeit, Entschlossenheit, Ihren Abschlusswillen schließen können. Daraus ergeben sich folgende Ratschläge:

- ▶ Suchen Sie durch Ihre Sitzposition den Schulterchluss mit Ihrem Gesprächspartner. Setzen Sie sich ihm nie frontal gegenüber, sondern möglichst neben oder schräg neben ihn, etwa an einer Ecke des Tisches.
- ▶ Bleiben Sie ruhig sitzen. Wippen Sie mit Ihren Fußspitzen, signalisiert das Ihrem Gegenüber, dass Sie bereits aufgegeben haben oder im Grunde nicht am Auftrag interessiert sind!
- ▶ Spielen Sie nicht mit Ihrem Kugelschreiber, sonst überträgt sich Ihre damit zur Schau gestellte Nervosität oder Langeweile auf Ihren Gesprächspartner.
- ▶ Sitzen Sie gerade, zeigen Sie offene Hände, hören Sie bei den Ausführungen Ihres Gesprächspartners konzentriert hin, nicken Sie dabei immer wieder mit dem Kopf und schauen Sie Ihrem Gesprächspartner gerade bei wichtigen Aussagen ins Gesicht,

um Ihre Sicherheit „überzubringen“. Bei dieser Körpersprache weiß Ihr Gesprächspartner, dass er in Ihnen einen aufrichtigen Gesprächspartner vor sich hat, der von seiner Sache überzeugt ist.

▶ Da der Preis für Sie ganz selbstverständlicher Bestandteil des Gesprächs ist, bauen Sie ihn mit fester Stimme, in einem warmen und verbindlichen Tonfall ganz ohne Aufhebens in das Gespräch ein. Blicken Sie Ihren Gesprächspartner dabei freundlich und direkt an, schlagen Sie aber keinesfalls die Augen nieder oder lassen Sie Ihren Blick abschweifen, indem Sie beispielsweise zur Tür oder zum Fenster hinausschauen. Lächeln Sie leicht – setzen Sie aber keine Siegermiene auf! –, nicken Sie dabei leicht, um Ihre Überzeugung hinsichtlich Ihres Angebots und Preises zu signalisieren und um Ihren Gesprächspartner unmerklich zu einem „Ja“ aufzufordern.

Schweigen bewusst einsetzen

▶ Das bewusste Schweigen ist uralte, aber immer noch eine Geheimstrategie. Ein bewusst schweigender Mensch weiß ganz genau, was er damit sagen will. Die meisten Menschen sind sich der Macht des Schweigens nicht bewusst und nutzen sie daher nicht. Wenn der Gesprächspartner schweigt, verunsichert uns dieser Zustand und wir empfinden ein Unbehagen – aber nur solange, wie wir uns selbst noch nicht an den Gebrauch dieser Strategie gewöhnt haben! Wenn wir einmal wissen, worum es beim Schweigen geht, so fällt es uns überhaupt nicht mehr schwer, notfalls länger zu schweigen als unser Gesprächspartner.

Sie sehen, genau wie im Sport ist es auch im Geschäftsleben: Wenn Einkäufer und Verkäufer aufeinandertreffen, die Ihr Spiel beherrschen, die ihre Argumente gekonnt vortragen, die fair und sportlich miteinander umgehen, dann kann es ein richtig gutes Spiel werden, aus dem die beiden „Kontrahenten“ befriedigt herausgehen.