

KONE

Zentraler Vertrieb Hannover

Preisanpassungen 2022/23
Unterstützung der professionellen
Kundenkommunikation am Telefon

Quick View



Name: _____

I. Vorbemerkungen

Voraussetzungen für eine gelungene (Preis-) Verhandlung:

- ➔ Planvolles Vorgehen ≠ spontan und „irgendwie“
- ➔ Gute (persönliche) Vorbereitung
- ➔ Mehrere (Verhandlungs-) Optionen haben
- ➔ Kommunikatives und rhetorisches Geschick im Kundengespräch

“ Ein guter Verhandlungsplan ist in mindestens 80% der Fälle im Bereich B2B erfolgreich.

Grund hierfür sind auch sog. (unbewusste) Verhaltensmuster.

Es gilt das Motto:

„Hart in der Sache – herzlich zum Menschen!“



III. Psychologie der Verhandlung

Die „Verhandlungsarena“:



Eindruck/Empfinden:



Achtung!



Wie wird die Arena „abgesteckt“?
Wer eröffnet die Verhandlung?

IV. Der Verhandlungsplan 2022 (1)

Übergeordnetes Ziel: Kunde bleibt Kunde

Maximal-Ziel

Minimal-Ziel(e)

#1

oder

#2

Alternativ-Ziel(e)

#1

#2

Anm.:

Wenn der Kunde partout nicht dazu bereit ist und er auf eine Kündigung pocht – bitte Ausstieg aus Gespräch zur Preisanpassung mit Hinweis schriftliche Kündigung.



IV. Der Verhandlungsplan 2022 (2)

- 1 Ausreden lassen -> Ernst nehmen und/oder Verständnis formulieren**
z.B.:
„Herr/Frau...Genau richtig, dass Sie sich deswegen melden“ (inbound)
„ Danke für Ihre Email ... Ich verstehe gut, dass Sie hierzu Fragen haben/Ich kann Ihre Überlegungen vollkommen nachvollziehen...“ (outbound)
- 2 Verhandlungstaktik 1: „Ignorieren“ – Ansteuerung Maximal-Ziel (!)**
-> 1. Kurzerklärung zur aktuellen Preisanpassung
Achtung: Hier noch keine Verhandlungsbereitschaft signalisieren bzw. formulieren!
- 3 (ggf.) Eröffnung Verhandlung**
z.B. durch Kundenfrage. „Was können Sie mir anbieten?“ o.ä.
- 4 Kundendaten erfragen**
- 5 Verhandlungstaktik 2: „Verzögern“, „sich zieren“**
-> 2. Kurzerklärung zur aktuellen Preisanpassung
- 6 Angebot 1 – Ansteuerung Minimal-Ziel 1 oder 2**
-> Nutzen-Formulierung + Ankerfrage (!)
- 7 Angebot 2 – Ansteuerung Alternativ-Ziel 1 bzw. 2**
-> Nutzen-Formulierung + Ankerfrage (!)



V. Exkurs: Vorteil-Nutzen-Argumentation



Information + Motivation = Überzeugungskraft

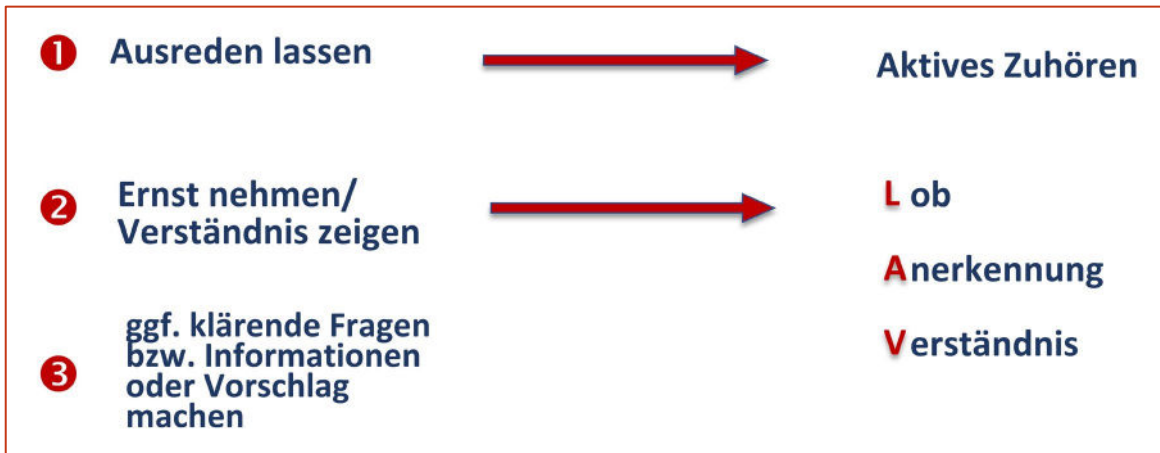


Überleitungsformulierungen :

Diese Formulierungen **verbinden den Vorteil mit dem Nutzen**, so dass sich der Andere persönlich angesprochen fühlt. Im Folgenden sind Beispielformulierungen aufgelistet. Wichtig ist, dass diese in den eigenen Sprachstil passen.

- Dadurch erhalten Sie ...
- Das bedeutet für Sie ...
- Dadurch sparen Sie ...
- Das erhöht Ihre ...
- Das gewährleistet Ihnen ...
- Das senkt Ihre...
- Das steigert Ihren ...
- Das maximiert Ihre...
- Daraus sehen Sie ...
- Davon haben Sie ...
- Damit gewinnen Sie...
- Das gibt Ihnen...
- Der Vorteil für Sie ist...

VI. Exkurs: Einwandbehandlung



Gerade bei einer emotional aufgeladenen Gesprächssituation hilft nur eins:

LAV... LAV ... LAV... !;-) ♥



[Link „35 LAVs für alle Fälle“](#)



Viel Erfolg!

ND CONSULT
+49(0)40 35585162
Schlüterstraße 44
20146 Hamburg
info@nd-consult.de

Nathalie

