

## GESPRÄCHS- UND VERHANDLUNGSFÜHRUNG

# Die Macht der Stimme

## 3.3 Einkaufsverhandlungen am Telefon

Offenes Training inklusive Webinar vorab

**Zielgruppe**
**Mitarbeiter aus den Bereichen Einkauf und Beschaffung, die Verhandlungen mit Lieferanten auch oder hauptsächlich am Telefon führen.**
**Seminarziele / Lernziel**

Verhandlungen am Telefon sind eine Herausforderung. Wo im persönlichen Gespräch Körpersprache und dem Augenkontakt eine wichtige Rolle spielen, ist hier die richtige Wahl der Worte und der Einsatz Ihrer Stimme gefragt. Wie bereiten Sie sich auf wichtige Verhandlungen am Telefon vor? Wie wählen Sie Ihre Argumente und welche Rolle spielt Ihre Körpersprache auch wenn Sie gar nicht zu sehen sind? Erfahren Sie alles über den Beziehungsaufbau und die effektive Darstellung Ihrer eigenen Persönlichkeit!

**Seminarinhalte**

- Was heißt Verhandeln am Telefon?
  - Grundregeln zu Verhandlungen am Telefon
  - Generelle Ziele von Verhandlungen am Telefon
- Systematische Vorbereitung der Einkaufsverhandlung
  - Differenzierung in der Verhandlungsvorbereitung
  - Verhandlung als System verstehen
- Durchführung der Verhandlung
  - Kommunikation als Wirkungsfaktor verstehen
  - Schaffen einer optimalen Verhandlungsumgebung für den Einkauf
- Einsatz des Aktiven Zuhörens als Kontrollinstrument
- Einsatz der Fragetechnik unter Berücksichtigung der Verhandlungsziele
  - Welche Fragen sollten wann und wie eingesetzt werden
  - Erst klären – dann fordern !
- Die Argumentationstechnik als wirkungsvolles Instrument nutzen
  - Unterschied von guten und schlechten Argumenten erkennen
  - Effektive Darstellung der eigenen Argumentationen
  - Erarbeitung von Nutzenargumenten für den Lieferanten
  - Die Einwand-Methode (verschiedene Ansätze)
- Sprache/Stimme und Stimmung am Telefon
- Körperhaltung am Telefon
- Heikle Situationen meistern...
  - Sie lernen erprobte Tools einzusetzen, um in Verhandlungen am Telefon erfolgreicher zu arbeiten.
  - Sie trainieren in der Gruppe und in Verhandlungssituationen, um Sicherheit zu bekommen.
  - Sie arbeiten mit generischen Übungssituationen und erhalten mit Hilfe von Video/Audio und persönlicher Situationsanalyse ein Feedback

- Der Einkaufsmitarbeiter am Telefon
  - Welche Wirkungsfaktoren kann der Mitarbeiter einsetzen?
  - Welche Voraussetzungen für das Verhandeln am Telefon sind notwendig?
  - Wie hilft die Einstellung des Mitarbeiters bei der Verhandlungsführung?
- Der Lieferant am Telefon
  - Was erwartet er sich von einem Kunden?
  - Wie baut der Mitarbeiter Sympathie am Telefon auf?
  - Wie mit schwierigen Lieferanten umgehen?
- Die Besonderheiten der Telefonkommunikation
  - Einsatzmöglichkeiten des Telefons in der Praxis
  - Wie erreicht der Mitarbeiter mehr am Telefon?
  - Wie das fehlende Bild ersetzen?
- Die Gesprächsförderer und Gesprächskiller in der Telefonverhandlung
  - Mit welchen Bemerkungen erreicht man mehr in der Verhandlung?
  - Wann geht ein Gesprächspartner auf Distanz?
- Die Gesprächsführung am Telefon: Das Analysegespräch
  - Einsatz der Fragetechnik
  - Zuhören am Telefon
  - Ergebnisorientiert telefonieren
- Gesprächsführung am Telefon: Die Terminänderung
  - Welche Argumente wirken?
  - Mit welchen Einwänden ist zu rechnen?
  - Wie diesen Einwänden begegnen?
- Gesprächsführung am Telefon: Das Forderungsgespräch (Preisverhandlung)
  - Die Argumentationstechnik des Einkäufers
  - Umgang mit der Preisverteidigung des Verkäufers
  - Anwendung von Interventionstechniken
- Gesprächsführung am Telefon: Das Konfliktgespräch
  - Der Einsatz von Ich-Botschaften
  - Umgang mit den Ausreden des Verkäufers
  - Anwendung von Abschlusstechniken



## Methoden

Impulsvorträge im Plenum, Übungen, Trainieren in generischen Gesprächssituationen, Gruppenarbeiten, ausführliche Feedbackrunden zu den Übungen, Arbeiten mit einer professionellen Telefontrainingsanlage.

## Ausstattung und Unterlagen

Arbeiten Sie während des Trainings mit dem FACTOR 4-Learningbook - unserer für Sie entwickelten Lern- und Arbeitsunterlage für effektives und nachhaltiges Trainieren.

Alle Übungsdateien und das Fotoprotokoll zum Training stellen wir Ihnen im FACTOR 4 Lernportal als Download zur Verfügung. Die Zugangsdaten zum Portal erhalten Sie mit den Trainingsunterlagen während der Veranstaltung.

<p><b>Webinar vorab</b></p> 	<p>Als Vorab-Veranstaltung zum Training laden wir Sie zu einem 1-stündigen Webinar ein. Sie lernen den Trainer/die Trainerin kennen. Sie haben die Chance den anderen Seminarteilnehmer/innen schon einmal im virtuellen Raum zu begegnen. Stimmen Sie sich auf die Seminarinhalte ein und machen Sie schon bei den ersten kleinen Übungen zum Trainingsthema mit. Sie erhalten die Zugangsdaten zum Webinar mit Ihrer Buchungsbestätigung per eMail.</p> <p>Wir freuen uns darauf Sie mit dem Webinar <i>vorab</i> zum Training abzuholen!</p>																																
<p><b>Termine, Uhrzeiten &amp; Ort</b></p>	<table border="0"> <tr> <td>Webinar:</td> <td>Dienstag, 09.01.2018</td> <td>08.30 - 09:30 Uhr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Training:</td> <td>Mittwoch, 17.01.2018</td> <td>09:00 - 17.00 Uhr</td> <td>Raum Basel (CH)</td> </tr> <tr> <td>Webinar:</td> <td>Freitag, 02.03.2018</td> <td>09.00 - 10:00 Uhr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Training:</td> <td>Mittwoch, 07.03.2018</td> <td>09:00 - 17.00 Uhr</td> <td>München</td> </tr> <tr> <td>Webinar:</td> <td>Montag, 03.09.2018</td> <td>11.00 - 12:00 Uhr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Training:</td> <td>Freitag, 07.09.2018</td> <td>09:00 - 17.00 Uhr</td> <td>Hamburg</td> </tr> <tr> <td>Webinar:</td> <td>Dienstag, 13.11.2018</td> <td>10.00 - 11:00 Uhr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Training:</td> <td>Mittwoch, 14.11.2018</td> <td>09:00 - 17.00 Uhr</td> <td>Donaueschingen</td> </tr> </table>	Webinar:	Dienstag, 09.01.2018	08.30 - 09:30 Uhr		Training:	Mittwoch, 17.01.2018	09:00 - 17.00 Uhr	Raum Basel (CH)	Webinar:	Freitag, 02.03.2018	09.00 - 10:00 Uhr		Training:	Mittwoch, 07.03.2018	09:00 - 17.00 Uhr	München	Webinar:	Montag, 03.09.2018	11.00 - 12:00 Uhr		Training:	Freitag, 07.09.2018	09:00 - 17.00 Uhr	Hamburg	Webinar:	Dienstag, 13.11.2018	10.00 - 11:00 Uhr		Training:	Mittwoch, 14.11.2018	09:00 - 17.00 Uhr	Donaueschingen
Webinar:	Dienstag, 09.01.2018	08.30 - 09:30 Uhr																															
Training:	Mittwoch, 17.01.2018	09:00 - 17.00 Uhr	Raum Basel (CH)																														
Webinar:	Freitag, 02.03.2018	09.00 - 10:00 Uhr																															
Training:	Mittwoch, 07.03.2018	09:00 - 17.00 Uhr	München																														
Webinar:	Montag, 03.09.2018	11.00 - 12:00 Uhr																															
Training:	Freitag, 07.09.2018	09:00 - 17.00 Uhr	Hamburg																														
Webinar:	Dienstag, 13.11.2018	10.00 - 11:00 Uhr																															
Training:	Mittwoch, 14.11.2018	09:00 - 17.00 Uhr	Donaueschingen																														
<p><b>Kosten</b></p>	<p><b>547,- Euro</b> (zzgl. MwSt.)</p> <p>Einschließlich Pausenverpflegung, FACTOR 4-Learningbook, Zugang zum FACTOR 4-Lernportal</p>																																
<p><b>Anmeldung</b></p>	<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <p> <b>FACTOR 4</b> Gesellschaft für Unternehmensberatung mbH            Sabine Schreiter            Telefon: + 49 7746 927 444            Telefax: + 49 7746 927 446  <a href="mailto:info@factor4.com">info@factor4.com</a> </p> </div>																																