



institut
dr. müller köln

THEMENÜBERSICHT

KUNDENKOMMUNIKATION

ALLE MITARBEITENDEN



FÜR DIE VERWALTUNG ERFOLGREICH VERHANDELN

Verhandlungsführung mit externen Verhandlungspartnern

WORUM ES GEHT

Die Führungskräfte und Mitarbeitenden der Verwaltung führen für ihre Verwaltung eine Vielzahl von Verhandlungen mit externen Institutionen und Personen, die oft von erheblicher finanzieller und inhaltlicher Tragweite sind. Der Erfolg solcher Verhandlungen mit Lieferanten und Vertragspartnern hängt nicht allein von der Stärke der eigenen Sachposition ab, sondern entscheidend auch vom Verhandlungsgeschick der beteiligten Repräsentanten. Die Klärung der eigenen Sachposition und der Verhandlungsziele, die Orientierung an Interessen und nicht nur an Positionen, das eigene Argumentationsgeschick und die persönliche Überzeugungsstärke, die Fähigkeit zur konstruktiven Konfliktlösung sind dabei wesentliche Faktoren, die über den Ausgang der Verhandlung entscheiden.

ZIEL DES SEMINARS

Vorgehensweisen und Gesprächstechniken vermitteln, die eine zielorientierte und erfolgreiche Verhandlungsführung mit externen Verhandlungspartnern möglich machen.

INHALTSÜBERSICHT

- Verhandlungsvorbereitung: Fakten – Ziele – Argumente
- Positives Denken: Wie ich mich stimmungsmäßig auf die Verhandlung vorbereite
- Individuelle Gesprächsführung: Wie ich mich auf die Person des Gesprächspartners einstelle
- Kontaktphase: Aufbau einer positiven Verhandlungsatmosphäre
- Überzeugungsphase: Entwicklung eines auf Konvergenz gerichteten Ergebnisses
- Argumentationstechniken: Wie ich meine Interessen vertrete und Einwänden begegne
- Interessenausgleich: Wie ich mich an Interessen und nicht an Positionen orientiere
- Kritik: Wie ich negative Sachverhalte anspreche
- Konfliktmanagement: Wie ich Spannungen erfolgreich abbaue
- Abschlussphase: Übereinkunft der Verhandlungspartner