

QUALITÄTSMANAGEMENT FÜR VERHANDLUNGSFÜHRUNG

Gregor Minichberger

WAS SIE ERWARTET

NEUE RICHTUNG
NEUE
STRATEGIE

REALISIEREN
STEUERN

KUNDEN ERFAHREN
O ↔ S
VERHALTEN

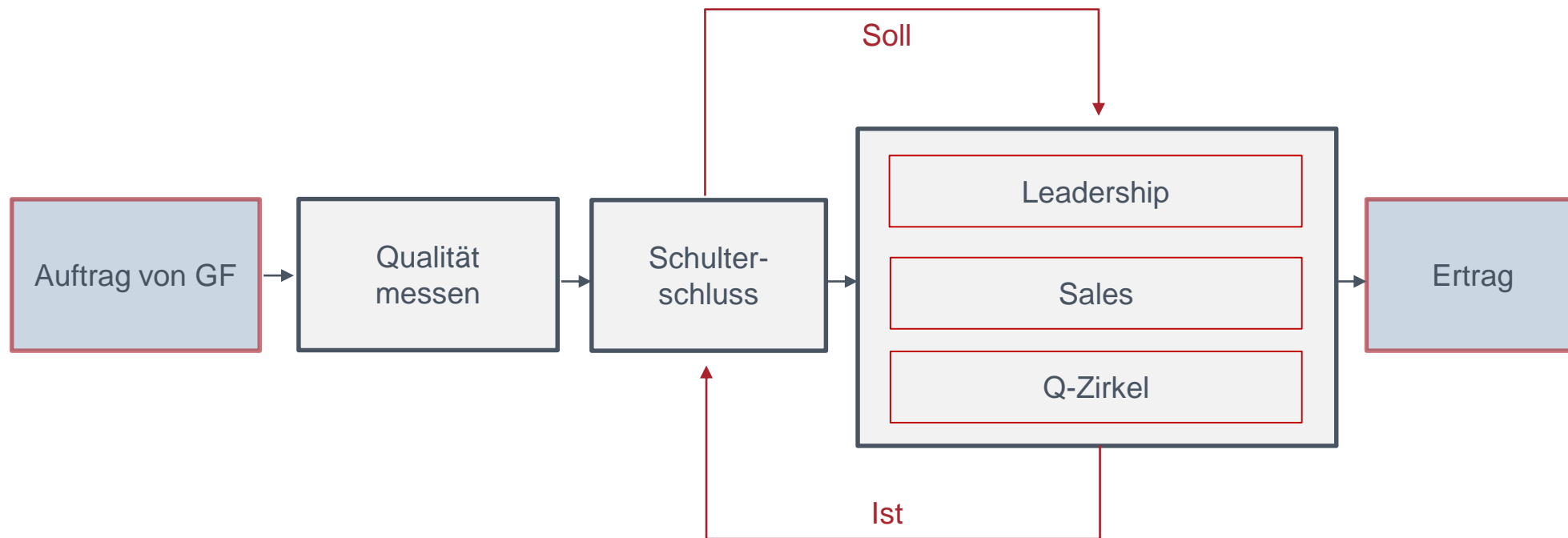
WAS SIE ERWARTET

- » Qualitätsmanagement für Verhandlungen
- » Messkriterien dahinterliegen
- » Qualitätsmanager sein
- » Sales Coach sein

FRAGE

- » Anhand welcher Kriterien messen Sie derzeit in Ihrem Unternehmen die Qualität der Verhandlungsführung Ihrer Sales Mitarbeiter?

QM FÜR VERHANDLUNGEN





AUFTRAG DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

- » **Warum** - Beschreibung der Situation
- » **Wozu** - Definition der Ziele
- » **Persönliche Erwartungen** - spürbarer Wille

+ LAUFENDES UNDFRAGEN



QUALITÄT IN VERHANDLUNGEN MESSEN (BEISPIELE)

- » Vorbereitung
- » Eröffnen
- » Interessen und Werte
- » Umgang mit (überzogenen) Kundenforderung
- » Umgang mit Dirty Tricks
- » Lösungen gestalten
- » Abschluss
- » Danach ...

Handwritten: D.h.: GEMEINSAMEN ZIEL FINDEN

	INT.	WERTE
ICH	---	---
KUNDE	---	---



MESSKRITERIEN „VORBEREITUNG AUF...“ (BEISPIELE)

» Situationsanalyse

- SAP
- Bedarfe, Nutzenerwartungen, Interessen & Werte
- Entscheidungskriterien bei letzten Verhandlungen

Was hat der Kunde davon?

» Verhandlungskorridor

» Konkrete Zieldefinition

» Plan B

SICHERHEIT FÜR SALES

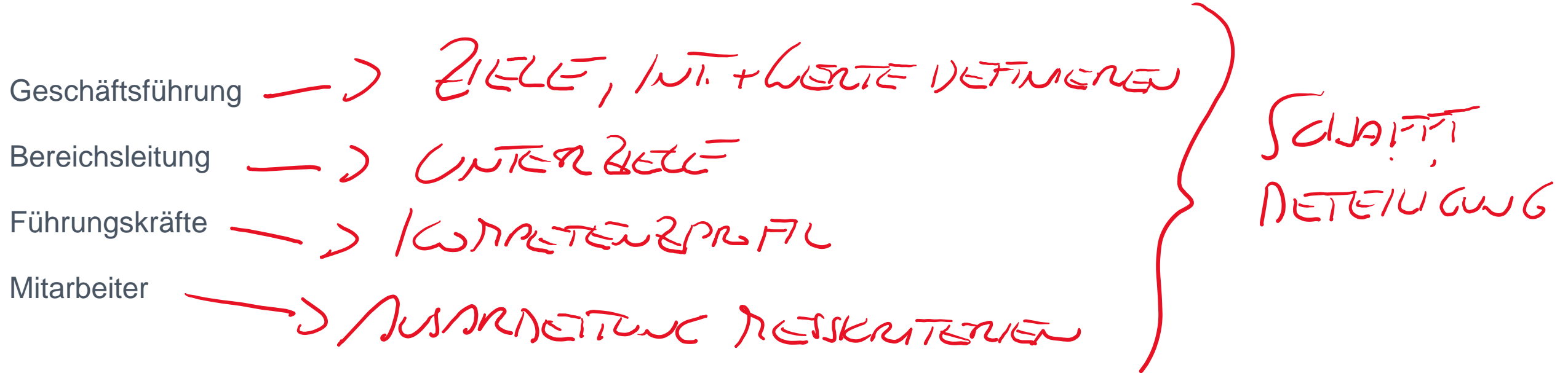
» Drehbuch

- Eröffnung mit Klärung wechselseitiger Erwartungen
- Argumentationen (Interessen & Werte)
- Fragen- und Nutzenkataloge
- Mögliche Gegenforderungen

GRÖßTER HEDEL



SCHULTERSCHLUSS





VERHANDLUNGSFÜHRUNG – ANFORDERUNGSPROFI - BEISPIEL

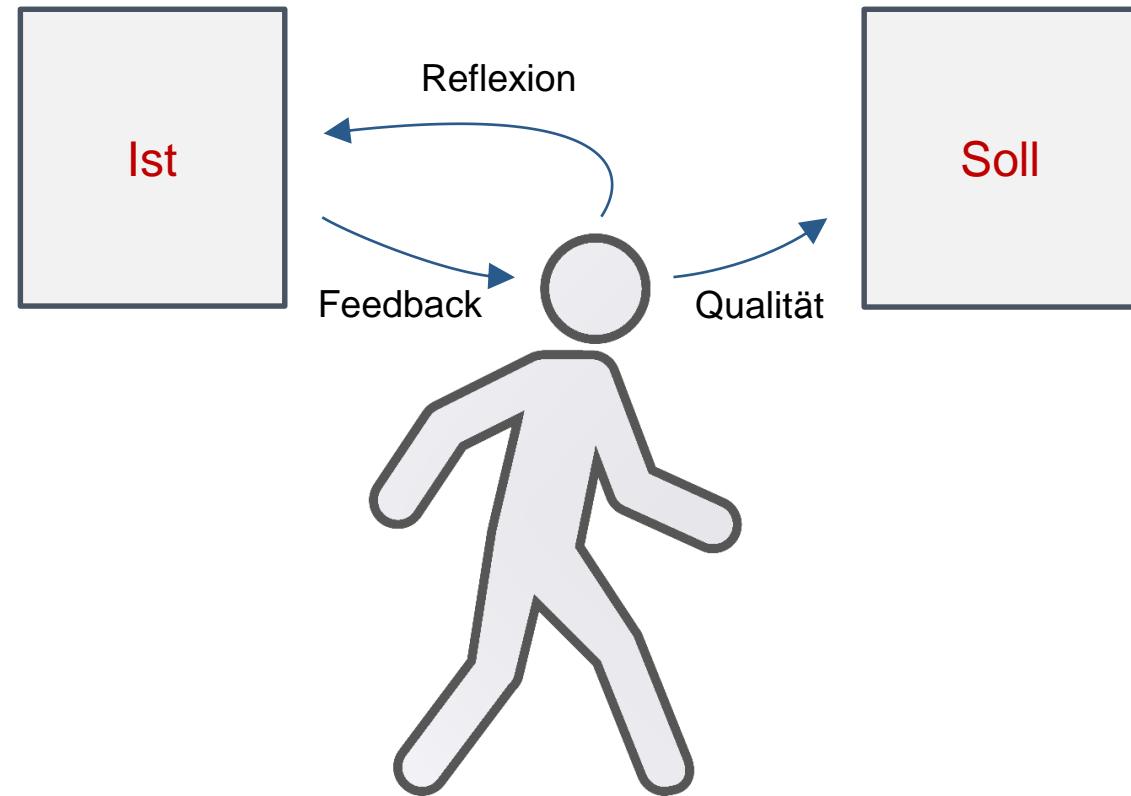
Vorbereitung & Eröffnung <small>* siehe auch Kapitel „Sales Kompetenz“</small>	Zusätzlich Vorbereitung: Entwickelt auf der Basis Interessen und Werte Lösungskorridore
	Zusätzlich Vorbereitung: Entwickelt einen Plan B
Interessen & Werte	Stellt Interessen und Werthaltungen ins Zentrum und ist im guten Kontakt zum Kunden, Fragt gezielt nach, zeigt bei Differenzen Akzeptanz und stellt Gemeinsamkeiten für eine Lösung heraus
Kundenforderungen	Begegnet Kundenforderungen auf Augenhöhe - gibt nur etwas her, wenn er im Gegenzug etwas bekommt Setzt Stoppsignale, leitet im Idealfall die Verhandlung auf die Interessens- und Werteebene zurück
Umgang mit Dirty Tricks	Hat Standfestigkeit, legt Dirty Tricks offen und bietet Alternativen für das weitere Vorgehen Geht ggf. in den Konflikt und klärt die grundsätzliche Zusammenarbeit
Lösungen & Abschluss <small>*siehe auch Kapitel „Sales Kompetenz“</small>	Konkretisiert auf der Basis gemeinsamer Interessen und Werthaltungen Lösungsansätze
	Fragt viel, hört zu, ist im Kontakt und fixiert Lösungen



ANFORDERUNGEN AN LEADERSHIP

- » Modell für Qualität
- » Qualitätsmanager für Verhandlungen
- » Sales Coach
- » Handlungsrahmen setzen (gem. mit Mitarbeitern)
 - Interessen und Werte des Unternehmens
 - Katalog von Gegenforderungen
 - Umgang mit Dirty Tricks des Kunden
 - Kaufmännisches
 - Etc.

←
FÜHRUNGSKRAFT = QUALITÄTSMANAGER = SOLES CONAW





VERHANDELN

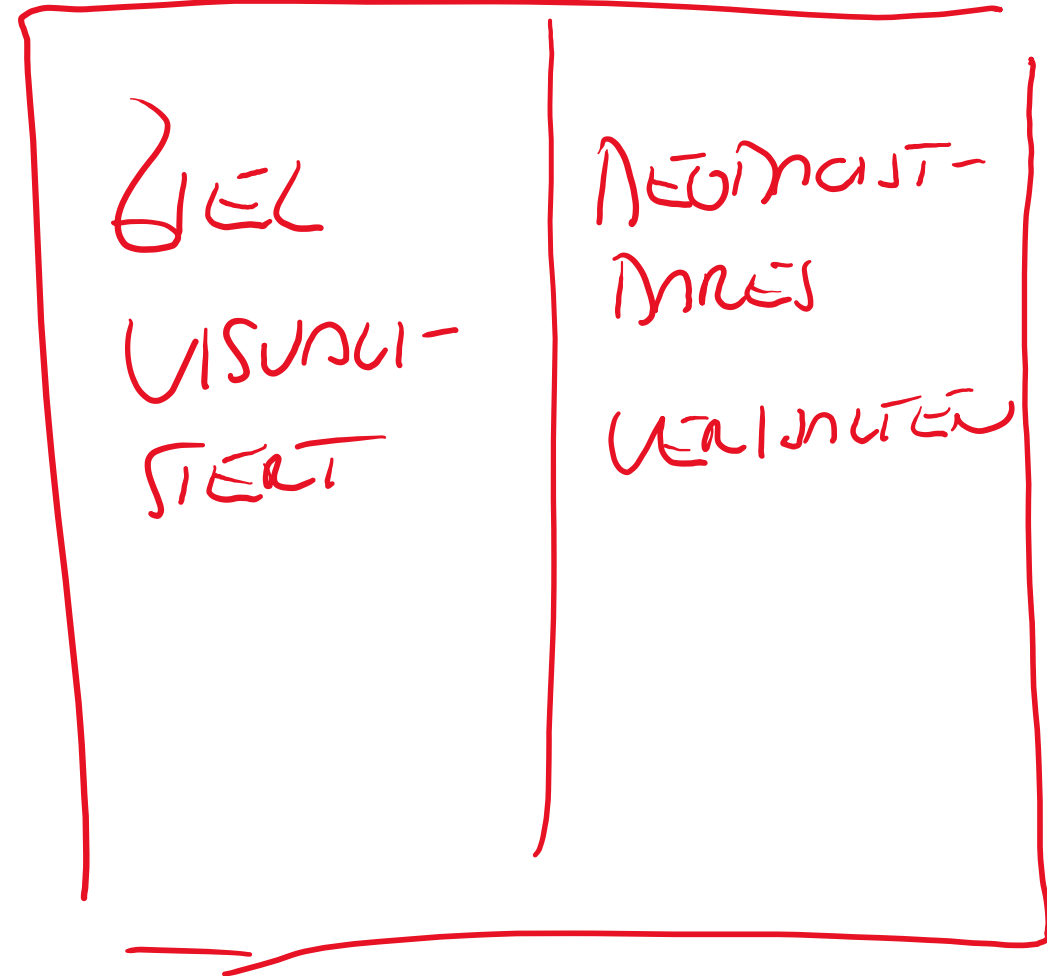




QUALITÄTSZIRKEL

- » Meeting von 3-5 Sales Mitarbeitern
 - Präsenz - Skype - Telco
- » Organisation
 - Leitung des Meetings
 - Dauer max. 30 Minuten
 - Protokoll an Führungskraft
- » Agenden
 - Reflexion & Vorbereitung von Sales Meetings
 - Gegenseitige Verpflichtungen
 - Aufbau von Informationspools
 - Bearbeiten konkreter Aufgaben
 - Evaluieren der Verhandlungsqualität

SCOREBOARD





BESTEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

Bei Rückfragen

Gregor Minichberger

Rox Sales – www.rox-sales.com

gregor.minichberger@rox-sales.com

+43 664 6426485