

Einkaufsverhandlungen

Wenn der Verkäufer nach dem Abschluss noch draufsattelt

Von Peter Troczynski



Im heutigen Wettbewerb bedeutet Einkaufen genau das zu bekommen, was Sie als Einkäufer in der Verhandlung erreicht haben. Häufig stellt sich jedoch heraus, dass der Verkäufer noch viele Extras zusätzlich berechnet hat, die in der vorhergehenden Verhandlung nicht oder nur unzureichend besprochen wurden. Hierbei kann es sich um erweiterte Produktausführungen oder zusätzliche Werkzeugkosten handeln, oder es sind Frachtanteile, Verpackungen oder ähnliches.

Hier hat der Verkäufer draufgesattelt – zu Ihrem Nachteil. Diese zusätzlichen Investitionen haben Sie als Einkäufer zu verantworten und gegenüber Ihrem Vorgesetzten zu erklären.

Um dieses Draufsatteln zu verhindern, sollten Sie sich vor einer Verhandlung zunächst die Frage stellen, wovon sich Ihr Verhandlungspartner leiten lässt. Ein Verkäufer muss sich mit jedem neuen Geschäftsjahr auch mit neuen Vorgaben und Verkaufszahlen auseinandersetzen. Er unterliegt einem enormen Erfolgsdruck, und um seine Verkaufszahlen – und damit auch sein Einkommen – zu steigern, wird er alle Mittel und Möglichkeiten ausschöpfen, um als Sieger aus der Verhandlung zu gehen.

Niedriges Einstiegsangebot dient als Lockvogel

Das ist für den Verkäufer ein Grund, dem Einkäufer zunächst ein möglichst geringes Angebot zu machen. Ist der Auftrag erst einmal erteilt, können die erforderlichen Erhöhungen im Nachhinein leichter durchgesetzt werden. Zudem ist eine geringe Provision immer noch besser als keine Provision. So schnürt der Verkäufer ein Bündel, das nicht leicht zu durchschauen ist. Dazu gehört z.B. ein Angebotspreis mit einem niedrigen Einstiegswert. Oder Sonderausstattungen werden als zusätzliche „Kann-Alternative“ angeboten, kostspielige

Erweiterungen, Ersatzteilversorgung oder Wartungsverträge werden ebenfalls gesondert ausgewiesen.

Beachten Sie: Der Fokus in der Verhandlungsstrategie des Verkäufers wird immer auf dem Basisangebot liegen. Das erschwert Ihnen auf den ersten Blick den Vergleich mit Wettbewerbsangeboten. Wer vergleicht schon gerne Äpfel mit Birnen, wenn ihm oder ihr diese differenzierte Preisstrategie als fortschrittlich und absolut bedarfsgerecht verkauft wird. Wenn der Verkäufer dann noch den Eindruck gewinnt, sich mit Ihnen auf der persönlichen Ebene gut zu verstehen, spielen Sie dem Verkäufer in die Hand. Denn genau hier, an der wichtigen Beziehungsebene zwischen Einkäufer und Verkäufer, liegt für ihn der Einstieg in eine neue oder auch zu erweiternde Geschäftsbeziehung.

Zu den leicht durchschaubaren Tricks der Verkäufer gehören Vertraulichkeiten wie z.B. geäußerte Bewunderung, wertvollere Geschenke, Einladungen in die VIP Lounge bei Messen etc. Besonders aufpassen müssen Sie, wenn Sie der Verkäufer mit Manipulationstechniken wie der Garantietaktik einzufangen versucht. Gesetzt den Fall, Sie verstehen sich mit dem Verkäufer und sind sich sympathisch.

Nun hören Sie von ihm Redewendungen wie „Ich kann Ihnen versichern“, „Sie können mir glauben“, „Es gibt nicht den geringsten Zweifel für mich, dass“, „Ich bin felsenfest davon überzeugt, dass“.

Hand aufs Herz: Wie oft folgen Sie diesen Worten und lassen sich überzeugen?

An dieser Stelle gibt der Verkäufer gewissermaßen sein Ehrenwort und bürgt für die Richtigkeit seiner Aussage. Damit entzieht er die Grundlage für eine Diskussion in der Sache und entgeht der Beweislast für das vorher Gesagte. Da in Verhandlungen häufig nicht die Sachebene von der Ebene der Personen/Positionen getrennt werden kann, wird kein Zweifel geäußert. Denn wer stellt schon gern die Glaubwürdigkeit des Verkäufers in Frage?

Verkäufer erzeugt emotionalen Druck

Zudem handelt es sich hierbei um Situationen, in denen sich nur wenige Einkäufer wohl fühlen. Wie häufig hört man die Aussagen wie „Ich kann dem Verkäufer doch nicht sagen, dass ich ihm nicht glaube“, oder „Ich möchte nicht, dass er sein Gesicht verliert“. Dabei sind dies genau die Situationen, auf die Sie sich vorbereiten sollten, damit Sie hinterher nicht mehr bezahlen müssen. In diesen Fällen bringt Sie eine gute Vorbereitung und ein gezieltes Hinterfragen der Aussagen des Verkäufers weiter. Ein interessantes rhetorisches Mittel ist hierbei der Einsatz der so genannten LAO-Formel, wobei LAO für Lob-Aussage-Offene Frage steht. Hier ein Beispiel dafür:

Verkäufer: „Ich bin felsenfest davon überzeugt, dass diese Maschine in der Basisausstattung die von Ihnen gestellten Anforderungen erfüllt.“

Einkäufer: „Das finde ich toll, dass Sie so davon überzeugt sind. (Lob) Die Basisausstattung ist auch meiner Meinung nach sehr umfangreich ausgelegt. (Aussage) Welche Anforderungen deckt die Basisausstattung denn nicht ab? (Offene Frage) ▶▶

Einkaufsverhandlungen

Das sollten Sie beachten:

- ▶ Hinterfragen Sie gezielt das Einstiegsangebot des Verkäufers. Lassen Sie sich nicht mit schwammigen Formulierungen abspeisen.
- ▶ Je mehr zusätzliche Informationen Sie erhalten, desto besser. Dies erreichen Sie durch präzises Nachfragen.
- ▶ Lassen Sie sich vom Verkäufer nicht emotional einwickeln. Denken Sie daran: Es geht um das Geld Ihres Unternehmens.

▶▶ Mit dem Einsatz der LAO-Formel entgehen Sie einem möglichen Draufsatteln durch den Verkäufer. Das gezielte Hinterfragen der Aussage des Verkäufers wird diesen nötigen, weitere Informationen zu geben, die für Sie sehr wichtig sein können. Hierbei kann es sich um kostenpflichtige ergänzende Funktionen oder auch um Ersatzteilversorgung und Wartungsintervalle handeln. **Beachten Sie:** Je mehr Sie hinterfragen und je mehr Informationen Sie erhalten, desto schwieriger wird dem Verkäufer ein späteres Draufsatteln.

Gefühle statt Argumente

Sie können auf diesen neuen Informationen nun gezielt Ihre Verhandlung aufbauen. Vor allem aber können Sie jetzt das Angebot des Verkäufers mit Angeboten von Wettbewerbern vergleichen und dies in der Verhandlung ausspielen.

Eine weitere Taktik, die Verkäufer häufig einsetzen, ist die Taktik der emotionalen Appelle. Auch diese Taktik ist für das spätere Draufsatteln prädestiniert. Für den Verkäufer sind Gefühle und Emotionen wichtig, um eine positive Beziehung zum Einkäufer aufzubauen. Um seine Verhandlungsziele zu erreichen, wird er nicht zögern, die Macht des emotionalen Appells zu nutzen. Das Ziel ist es, den Einkäufer dazu zu bringen, das nied-

rige Einstiegsangebot zu akzeptieren. Auch hier gilt das Prinzip: Ist erst einmal verkauft, ist es hinterher leichter, weitere Forderungen oder notwendige Erweiterungen durchzusetzen.

Um dieses Ziel zu erreichen, wird der Verkäufer versuchen, Wir-Gefühle zu entwickeln, indem er an die Gemeinsamkeit appelliert. Ein Beispiel:

Verkäufer: „Herr Einkäufer, im Grunde genommen sitzen wir doch im gleichen Boot. Sie müssen die Verhandlung erfolgreich abschließen. Das gleiche trifft für mich zu. Nun haben wir gemeinsam festgestellt, dass die Basisausstattung der angebotenen Maschine genau Ihren Anforderungen entspricht und ich Ihnen im Grunde nicht mehr anbieten muss. Lassen Sie uns genau hier treffen und den Auftrag machen.“

Hier bereitet der Verkäufer seinen Abschluss auf der Basis von scheinbar gemeinsamen Erkenntnissen vor. Er spekuliert darauf, auf diese Weise die Zustimmung des Einkäufers zu bekommen. Wir haben es hier mit einer mächtigen Beeinflussungsstrategie zu tun, die den Einkäufer in eine bestimmte Richtung drängt. Die Aussage „...genau Ihren Anforderungen entspricht und ich Ihnen im Grunde nicht mehr anbieten muss“ zielt exakt auf spätere Nachforderungen. So vage die Aussage in diesem Moment klingt, so sicher ist sie auch als Absicherungstaktik des Verkäufers zu werten. Sollte die Position des Verkäufers zu einem späteren Zeitpunkt der Verhandlung gefährdet sein, so kann er sich auf diese „im Grunde“-Aussage zurückziehen. Alles weitere Draufsatteln ist somit aus der Sicht des Verkäufers berechtigt.

Präzises Nachfragen zwingt Verkäufer zu konkreten Aussagen

Neben der LAO-Formel, die hier genau so gut eingesetzt werden kann wie in dem vorhergehenden Beispiel, ist die Präzisierungstechnik das probateste Mittel, um vagen Äußerungen zu der Deutlichkeit zu verhelfen, die

Sie für Ihre Verhandlungen benötigen. Dabei ist es unerlässlich, genau zuzuhören und direkt auf die Äußerungen zu reagieren. Ein Beispiel:

Verkäufer: „Herr Einkäufer, im Grunde sitzen wir doch im gleichen Boot. Sie müssen die Verhandlung erfolgreich abschließen. Das gleiche trifft für mich zu. Nun haben wir gemeinsam festgestellt, dass die Basisausstattung der angebotenen Maschine genau Ihren Anforderungen entspricht und ich Ihnen im Grunde genommen nicht mehr anbieten muss. Lassen Sie uns genau hier treffen und den Auftrag machen.“

Einkäufer: „Herr Verkäufer, was genau meinen Sie mit der Aussage, dass Sie mir im Grunde nicht mehr anbieten müssen?“

Verkäufer: „Die Aussage bezieht sich auf Ihre Anforderungen, die wir besprochen haben.“

Einkäufer: „Welche Anforderungen meinen Sie genau?“

Verkäufer: „Beispielsweise (hier folgt eine Aufzählung).“

Einkäufer: „Gut, das passt soweit, womit muss ich bei nachträglichen Erweiterungen etc. rechnen?“

Spätestens an dieser Stelle muss der Verkäufer Klartext reden und mögliche Kosten offen legen.

Fazit: Es liegt an Ihnen, ob Verkäufer im Nachhinein Draufsatteln können oder nicht. Verhindern können Sie es jederzeit. Mit einer guten Vorbereitung, aktivem Zuhören und direktem Reagieren. Denn: Ein guter Verkäufer redet so viel wie nötig, ein guter Einkäufer fragt so viel wie möglich.

Der Autor ist Trainer und Berater für Einkäufer. ■

KONTAKT:

Peter Troczynski
Tel.: +49 (0) 28 58/76 82
Fax: +49 (0) 28 58/83 61 33
E-Mail: troczynski@ctpt.de
Internet: www.ctpt.de