

# Verkaufsgespräche, die Umsatz bringen: So optimieren Sie Ihre Kunden- kommunikation (inkl. Verkaufsskript!)

Mireille van Reenen

# 15

**Techniken zur  
Verbesserung Ihrer  
Gesprächsfähigkeiten**

# Aktives Zuhören

Hinweis:

[So verstehen Sie Ihre Kunden, deren Erwartungen und Kaufentscheidungen: Erzielen Sie mit "Käufer-Personas" mehr Umsatz](#)

Juni 2021

"[Name], ich kehre zu dem zurück, was Sie vor ein paar Minuten gesagt haben [...], was war daran wichtig?"

Erzählen Sie mir mehr von...

Was war wichtig an ...

# Hinweis

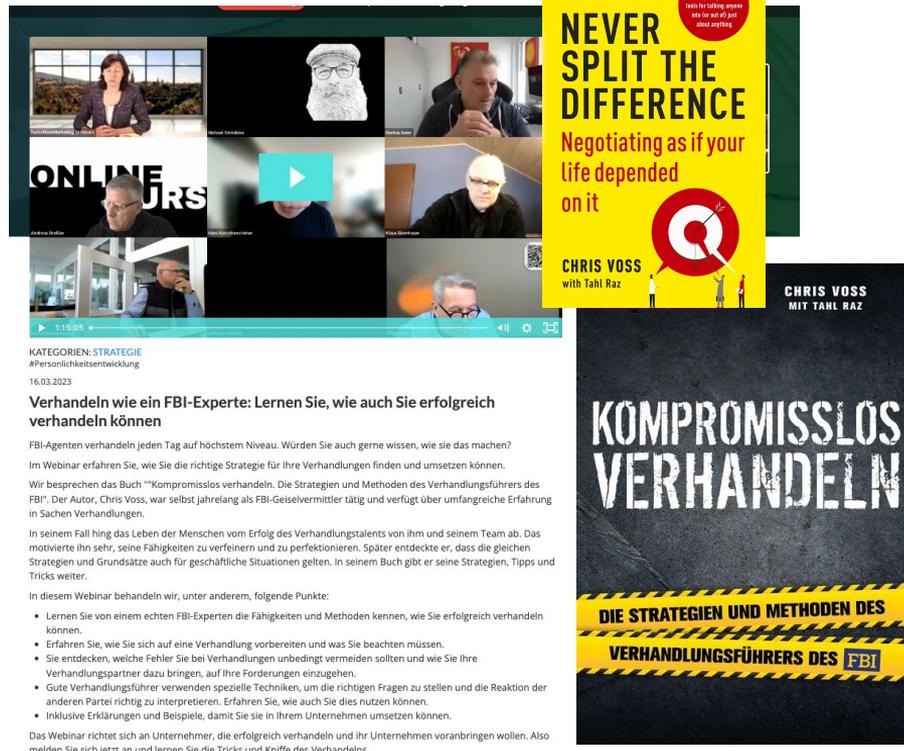
## [Verhandeln wie ein FBI-Experte: Lernen Sie, wie auch Sie erfolgreich verhandeln können](#)

März 2023

Wir besprechen das Buch "Kompromisslos verhandeln. Die Strategien und Methoden des Verhandlungsführers des FBI". Der Autor, Chris Voss, war selbst jahrelang als FBI-Geiselnvermittler tätig und verfügt über umfangreiche Erfahrung in Sachen Verhandlungen.

- Lernen Sie von einem echten FBI-Experten die Fähigkeiten und Methoden kennen, wie Sie erfolgreich verhandeln können.
- Erfahren Sie, wie Sie sich auf eine Verhandlung vorbereiten und was Sie beachten müssen.
- Sie entdecken, welche Fehler Sie bei Verhandlungen unbedingt vermeiden sollten und wie Sie Ihre Verhandlungspartner dazu bringen, auf Ihre Forderungen einzugehen.
- Gute Verhandlungsführer verwenden spezielle Techniken, um die richtigen Fragen zu stellen und die Reaktion der anderen Partei richtig zu interpretieren. Erfahren Sie, wie auch Sie dies nutzen können.

Inklusive Erklärungen und Beispiele, damit Sie sie in Ihrem Unternehmen umsetzen können.



**NEVER SPLIT THE DIFFERENCE**  
Negotiating as if your life depended on it  
CHRIS VOSS  
with Tahl Raz

**KOMPROMISSLOS VERHANDELN**  
DIE STRATEGIEN UND METHODEN DES VERHANDLUNGSFÜHRERS DES FBI

**CHRIS VOSS MIT TAHL RAZ**

**ONLINE URS**

KATEGORIEN: STRATEGIE  
#Persönlichkeitsentwicklung  
16.03.2023

**Verhandeln wie ein FBI-Experte: Lernen Sie, wie auch Sie erfolgreich verhandeln können**

FBI-Agenten verhandeln jeden Tag auf höchstem Niveau. Würden Sie auch gerne wissen, wie sie das machen?  
Im Webinar erfahren Sie, wie Sie die richtige Strategie für Ihre Verhandlungen finden und umsetzen können.

Wir besprechen das Buch "Kompromisslos verhandeln. Die Strategien und Methoden des Verhandlungsführers des FBI". Der Autor, Chris Voss, war selbst jahrelang als FBI-Geiselnvermittler tätig und verfügt über umfangreiche Erfahrung in Sachen Verhandlungen.

In seinem Fall hing das Leben der Menschen vom Erfolg des Verhandlungstalenten von ihm und seinem Team ab. Das motivierte ihn sehr, seine Fähigkeiten zu verfeinern und zu perfektionieren. Später entdeckte er, dass die gleichen Strategien und Grundsätze auch für geschäftliche Situationen gelten. In seinem Buch gibt er seine Strategien, Tipps und Tricks weiter.

In diesem Webinar behandeln wir, unter anderem, folgende Punkte:

- Lernen Sie von einem echten FBI-Experten die Fähigkeiten und Methoden kennen, wie Sie erfolgreich verhandeln können.
- Erfahren Sie, wie Sie sich auf eine Verhandlung vorbereiten und was Sie beachten müssen.
- Sie entdecken, welche Fehler Sie bei Verhandlungen unbedingt vermeiden sollten und wie Sie Ihre Verhandlungspartner dazu bringen, auf Ihre Forderungen einzugehen.
- Gute Verhandlungsführer verwenden spezielle Techniken, um die richtigen Fragen zu stellen und die Reaktion der anderen Partei richtig zu interpretieren. Erfahren Sie, wie auch Sie dies nutzen können.
- Inklusive Erklärungen und Beispiele, damit Sie sie in Ihrem Unternehmen umsetzen können.

Das Webinar richtet sich an Unternehmer, die erfolgreich verhandeln und ihr Unternehmen voranbringen wollen. Also melden Sie sich jetzt an und lernen Sie die Tricks und Kniffe des Verhandels.

Oft reden wir nur über den Inhalt.  
Aber...

# Sprechen Sie auch vom Unausgesprochenen: Hängen Sie eine "Etikette" daran



Es klingt, als würden Sie gerne ...

Es hört sich so an, als ob Sie ... nicht mögen.

Es scheint, als ob ... Ihnen wichtig ist.

Es scheint, als würden Sie ... hassen.

# Etikettieren: das Negative erkennen und entschärfen



Erkennen Sie den **emotionalen Zustand** Ihres Gegenübers (anhand seiner Worte, seines Tons und seiner Körpersprache)

**Benennen** Sie es laut ohne Wertung (Aussage oder Frage):

- Es scheint wie...
- Es klingt wie...
- Es sieht aus wie...

Seien Sie still und hören Sie zu. Sie wollen, dass die andere Person sich offenbart

Zeigen Sie, dass Sie zuhören

Zur Deeskalation (potenzieller) wütender Konfrontationen

Bringt Ihr Gegenüber dazu, seine Gefühle anzuerkennen, anstatt weiter zu reagieren

# Beispiel – Immobilienmakler

Es muss schwierig sein,  
ein Haus zu verkaufen,  
in dem Sie Ihre Kinder  
großgezogen haben.

Es muss schwer sein,  
ein Haus zu verkaufen,  
an dem man selbst so  
viel renoviert hat.

Menschen lieben es, wenn andere  
verstehen, wie sie sich fühlen.

Ein vorläufiges Etikett an eine Emotion  
zu hängen, ist der beste Weg,  
Empathie zu demonstrieren.

# Weitere Techniken (1)

## Spiegeln

Die letzten 3-5 Worte Ihres Kunden in einem fragenden Ton wiederholen.  
Um weitere Informationen aufzudecken.

## Kalibrierte Fragen stellen

Was, wie und manchmal warum – Fragen. Ziel: das Denken Ihrer Kunden beeinflussen oder formen.  
Beispiel: Was passiert, wenn Sie keine Änderung vornehmen?

## Zusammenfassen

Zu einem “genau richtig”-Moment führen.  
Dann können Sie mit Zuversicht weitermachen.

# Die Kunst, die mentale Energie Ihrer Gegenspieler zu nutzen

Bei einer Verhandlung geht es nicht darum, zu besiegen und zu gewinnen. Es geht darum, zu beeinflussen und zu kooptieren

Schlagen Sie nicht mit Logik

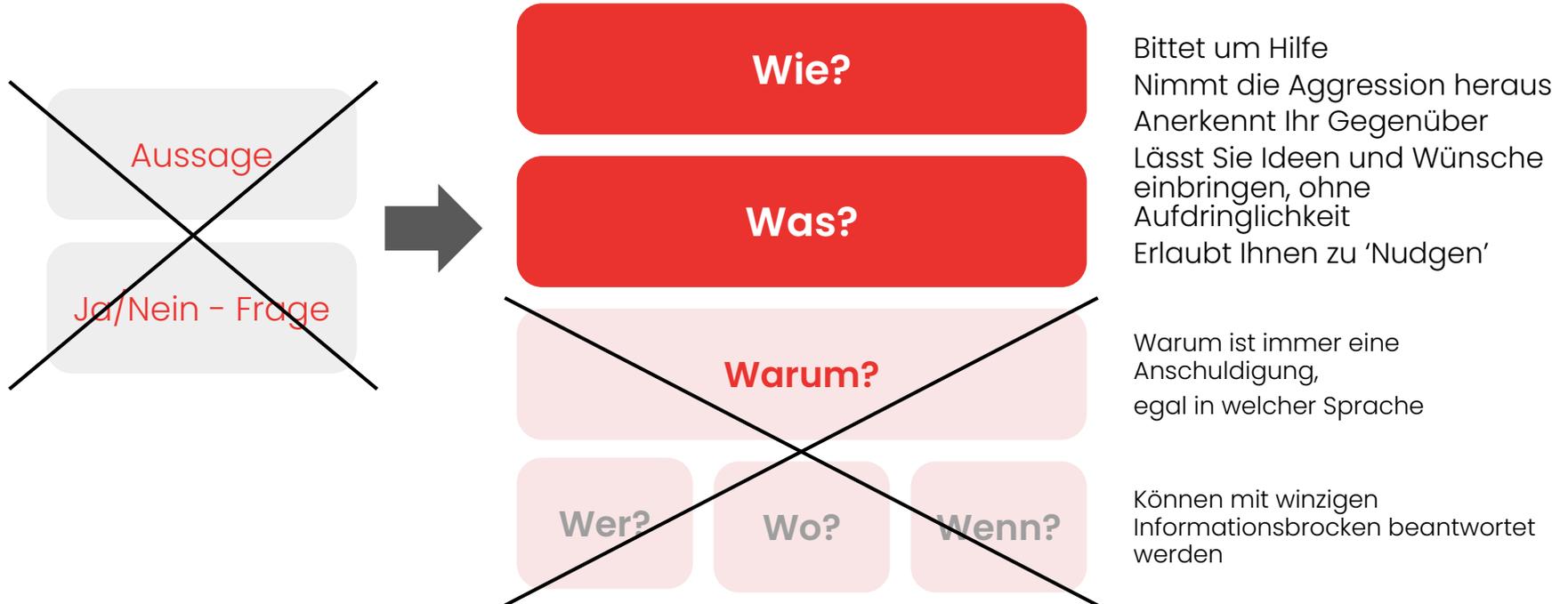
Stellen Sie Fragen. Fragen, die Ihr Gegenüber zum Nachdenken anregen und Ihnen Informationen geben. Lassen Sie Ihr Gegenüber die von Ihnen gewünschte Lösung selbst ausdenken.

Das gibt ihnen die Illusion von Kontrolle. In Wirklichkeit sind Sie es, der das Gespräch bestimmt

> Kalibrierte Frage



# Kalibrierte Fragen zwingen den anderen dazu, innezuhalten und tatsächlich darüber nachzudenken, wie das Problem zu lösen ist





# Verwenden Sie kalibrierte Frage früh und oft – weitere Beispiele

**Was** ist die größte Herausforderung, vor der Sie stehen?

**Was** ist Ihnen dabei wichtig?

**Wie** kann ich dazu beitragen, dass es für uns besser wird?

**Wie** möchten Sie, dass ich vorgehe?

**Was** hat uns in diese Situation gebracht?

**Wie** können wir dieses Problem lösen?

**Was** ist das Ziel? Was wollen wir hier erreichen?

> **Wie** soll ich das machen? (am nützlichsten)

## Weitere Techniken (2)

### Schweigen

Ermöglicht Ihrem Kunden, zu antworten.  
Zählen Sie in Ihrem Kopf.  
Zu verwenden nach jeder der anderen Techniken.

### Hypothese testen

Bilden Sie eine Hypothese und testen Sie sie, um herauszufinden, ob sie wahr ist.  
Haben Sie keine Angst vor Nachforschungen.

### Nein-orientierte Fragen stellen

Ändern Sie die Struktur Ihrer Frage.  
Beispiel: Stimmt das? -> Habe ich etwas verpasst?  
Fördert Offenheit, Engagement und Zusammenarbeit

# Mit welcher Technik werden Sie in Ihrem nächsten Gespräch arbeiten? (einkreisen)

Etikettieren

Spiegeln

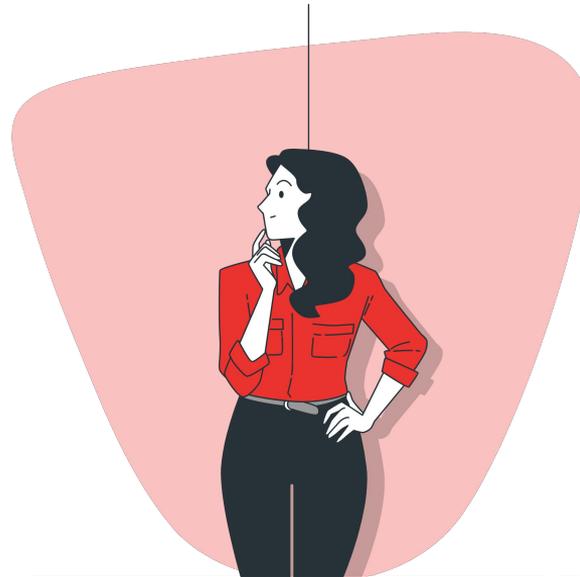
Schweigen

Kalibrierte  
Fragen stellen

Hypothese  
testen

Zusammenfassen

Nein-orientierte  
Fragen stellen



[support@swissmademarketing.com](mailto:support@swissmademarketing.com)