



Geht's auch schneller und  
günstiger?

Erfolgreich Verhandeln im Service

# Geht's auch schneller und günstiger?

## Erfolgreich Verhandeln im Service

Servicemitarbeiter sehen sich oft mit Forderungen der Kunden konfrontiert. Termine, Preise, Zeiten, Kulanzen, ... Alles muss verhandelt und klar vereinbart werden, damit der Service erfolgreich bleibt.

Das fällt den technisch ausgebildeten Mitarbeitern im Service oft schwer. Sie erleben das Verhandeln als "Markt-Feilscherei" und stehen sich mit dieser Einstellung selbst im Weg.

### Ziel:

Die Teilnehmer erkennen, dass lösungsorientiertes Verhandeln auch Positives mit sich bringt. Flankiert mit persönlichem Selbstbewusstsein und Argumentationsgeschick wird das Verhandeln leichter und entwickelt sich zum sportlichen Spaßfaktor.

### Inhalte:

- Mit Kunden verhandeln:
  - Wo liegen die positiven Aspekte
  - Wie erlebe ich diese Aufgabe?
  - Was hemmt mich? Was könnte mir helfen?
- Der Kunde, seine Forderung, meine Firma und ich! Gute Lösungen für das persönliche Spannungsfeld
- Sicher in Verhandlungen auftreten und sich auch so fühle
- Erfolgsfaktoren einer Verhandlung
  - Was nützt allen Beteiligten?
  - Übergeordnete Ziele berücksichtigen
  - **Verhandlungsziele definieren**
- Argumentations- und Verhandlungsstrategien
- Festgefahrene Situationen als sportliche Herausforderung betrachten
- Üben an persönlichen Praxisbeispielen
- **Durch Erfolgserlebnisse den Spaßfaktor entdecken**

### Ihr Nutzen:

Die Servicemitarbeiter:

- fühlen sich sicher und gut gerüstet für Verhandlungen
- erreichen ihre Verhandlungsziele
- tragen zu guten Serviceergebnissen bei
- wissen Interessenskonflikte zu lösen, das ist auch in anderen Situationen wertvoll

### Methodik:

Lehrgespräch, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, praxisorientierte Rollenspiele mit Videoauswertung

### Zielgruppe:

Servicemitarbeiter im Außendienst

**Dauer:**

2 Tage

**Teilnehmerzahl:**

max. 8 Teilnehmer

**Leitung:**

1 Trainer