
Beraterverkauf im globalen B2B-Equipmentgeschäft

Guido Wenski

Beraterverkauf im globalen B2B- Equipmentgeschäft

Anleitung für professionelle
Verhandlungen im In- und Ausland

 Springer Gabler

Guido Wenski
Burghausen, Bayern, Deutschland

ISBN 978-3-658-27449-8 ISBN 978-3-658-27450-4 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-27450-4>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2020

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Lektorat: Manuela Eckstein

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Vorwort

Dieses Buch richtet sich an Vertriebsingenieure und Vertriebsleiter, die im Anlagenverkauf weltweit aktiv sind und nichts dem Zufall überlassen wollen. Eines der wichtigsten Themen in internationalen Verhandlungen ist der Dialog des Vertriebsingenieurs und seiner Kollegen mit dem Kunden. Wir blicken zunächst auf die eigene Situation als Vertriebsmitarbeiter und die vielfältigen und teilweise sehr belastenden Anforderungen an diese Tätigkeit. Danach werden die wesentlichen Funktionen in der Einkaufsabteilung und deren Umfeld charakterisiert und erläutert, was die jeweiligen Triebkräfte sind und wie man damit umgehen kann. Dazu ist von Bedeutung, ergebnisorientiert zu kommunizieren und die relevanten Kanäle souverän zu meistern, seien es Telefon und E-Mail, Auftreten, Sprache oder die Analyse von Körpersprache in Verhandlungen. Souveränes, positives Auftreten und ein professioneller Vortragsstil bilden oft die Grundlage für einen erfolgreichen Geschäftsabschluss.

Zwei zentrale Kapitel beschäftigen sich mit der Relevanz von Verhaltensökonomik und Spieltheorie für Anlagenverhandlungen und ordnen die damit zu gewinnenden Ergebnisse vor dem Hintergrund typisch menschlicher Verhaltensweisen ein. Dabei wird klar, dass der Mensch auch in Verhandlungen keine streng rational arbeitende Rechenmaschine ist, sondern durch psychologische Aspekte und kognitive Fehlleistungen beeinflusst wird.

Im B2B-Vertrieb und in einer zunehmend globalisierten Welt werden interkulturelle Verhandlungen immer bedeutender und bilden daher ein weiteres Kernthema dieses Buches. Die Anmerkungen und Beobachtungen konzentrieren sich auf die typischen Absatzmärkte für Anlagen und Maschinen wie die USA und einige asiatische Kulturen: Israel, Singapur, Japan und vor allem die Volksrepublik China – Länder, deren Vertreter ich in Verhandlungen und Schulungen intensiv kennengelernt habe. Es sind Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen

Nationen beschrieben, und mit einem weltoffenen Auftreten und der Beachtung weniger Grundregeln wird sich ein Vertriebsingenieur auch auf internationalem Parkett sicher bewegen können. Xenophobe Denkweisen wären in diesem Zusammenhang alleine aus wirtschaftlichen Gründen ein Anachronismus.

Fallbeispiele, darunter ein fortlaufendes Verhandlungsszenario, unterstützen die lebendige Darstellung des Stoffes. Englischsprachige Begriffe lassen sich auch hier nicht komplett vermeiden. Im Sinne eines flüssigen Schreibstils habe ich (wie viele andere Autoren auch) darauf verzichtet, bei allen Personen betreffenden Angaben jeweils die männliche und weibliche Form anzusprechen, obwohl dies korrekt wäre.

Mit den Grundlagen des Verhandeln in meinem Buch *Lösungsorientiert verhandeln im Technischen Vertrieb*¹ und dem Fokus auf das Thema Kundendialog in diesem Band ist ein solides Fundament für die erfolgreiche Verhandlungs- und Verkaufstätigkeit von erklärungsbedürftigen Produkten im Investitionsgüterbereich gelegt. Ich wünsche allen Lesern viel Erfolg bei der Anwendung der Inhalte in der Praxis und vor allem Freude und Erfüllung bei ihrer Tätigkeit.

im August 2019

Dr. Guido Wenski

¹Wenski G (2019) Lösungsorientiert verhandeln im Technischen Vertrieb. Springer Gabler, Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-27448-1>

Inhaltsverzeichnis

1 Die Situation des Vertriebsingenieurs	1
1.1 Einführung in ein Verhandlungsszenario	1
1.2 Sechs Grundregeln für Verkäufer	3
1.3 Beraterverkauf versus Verkaufsgespräch	8
1.4 Wie der Verkäufer „nein“ sagen kann	11
1.5 Motivation von Vertriebsingenieuren	15
1.6 Feedback und Selbstmanagement	19
Literatur	24
2 Ansprechpartner und Kommunikation	27
2.1 Strategisches Kundenmanagement	27
2.2 Champions und Entscheider	31
2.3 Kundenvertreter in Vergabeverhandlungen	34
2.4 Das Who's Who in einer Einkaufsorganisation	38
2.5 Umgang mit schwierigen Kunden	43
2.6 Verhandlungen mit E-Mail und am Telefon	49
2.7 Sprache richtig nutzen	54
2.8 Das Handwerkszeug des Fragens	58
2.9 Verhandlung oder Diskussion mit dem Kunden?	62
Literatur	65
3 Körpersprache in Verhandlungen	67
3.1 Auftreten und erster Eindruck	68
3.2 Mimik und Gestik in Verhandlungen	74
3.3 Einzelelemente der Körpersprache	77
3.4 Die Ausnutzung des Raumes	81
3.5 Überzeugend präsentieren und framen	85
Literatur	94

4	Ein Ausflug in die Verhaltensökonomik	97
4.1	Kognitive Psychologie und Verhaltensökonomik	98
4.2	Kopf oder Bauch?	104
4.3	Angebote, Preise und Ankerung.	107
4.4	Alles ist relativ	114
4.5	Verlustaversion.	117
4.6	Weitere intuitive Fehler	123
	Literatur.	127
5	Spieltheorie in Verhandlungen	131
5.1	Psychologie und Spieltheorie.	133
5.2	Das Gefangenendilemma.	137
5.3	Nash-Verhandlungslösung und Optimum mit Geldausgleich.	141
5.4	Bedeutung der Spieltheorie für den Verhandlungserfolg	150
	Literatur.	154
6	Interkulturelle Verhandlungen	157
6.1	Internationale Verhandlungen	158
6.2	Über und unter der Wasserlinie: sichtbare Kultur, Haltung und Werte	162
6.3	Ein Blick auf einzelne Kulturen.	166
6.4	Vertrautheit mit fremden Kulturen.	169
6.5	Ostasiatische Kulturen: Konfuzianische Geheimnisse.	171
	Literatur.	176
7	Ein Blick auf einzelne Nationen	179
7.1	USA: So nah und doch so fern.	179
7.2	Israel: Die Brücke zwischen Europa und Asien.	182
7.3	Singapur: Asien für Anfänger	186
7.4	Verhandeln in Japan	189
7.5	Verhandeln in China.	195
	Literatur.	201

8 Das wirkliche Leben: eine Musterverhandlung	205
8.1 Modellverhandlung Phase 1: Auftakt.	206
8.2 Modellverhandlung Phase 2: Schock und Stillstand	209
8.3 Modellverhandlung Phase 3: Durchbruch und Einigung.	213
8.4 Modellverhandlung: Vorgehen, Ergebnis und Bewertung	218
8.5 Schlussbetrachtung	220
Literatur.	224
9 Praktische Umsetzungshilfen	225
9.1 Übersicht Verhandlungstipps	225
9.2 Verhandlungsfall „Polieranlage“	228
Glossar	233

Über den Autor



Guido Wenski, promovierter Chemiker, wurde 1960 in Köln geboren. Er blickt auf fast 30 Jahre Industrieerfahrung im In- und Ausland zurück und ist Autor zahlreicher Patente zur Herstellung von Halbleiterwafern. Nach einer spannenden Zeit im Anlageneinkauf arbeitet er seit mehreren Jahren als selbstständiger Verhandlungstrainer und Unternehmensberater. Daneben bildet das Thema Selbstmanagement mit seinen unterschiedlichen Facetten einen weiteren Schwerpunkt seiner Schulungen.

Trainingsprachen in den Seminaren von Guido Wenski sind Deutsch und Englisch. Er wohnt in Burghausen.