

# ZfU Fernlehrgang Die effektive Office Managerin

## Lektion 7

### Überzeugungskraft durch Rhetorik und Verhandlungstechniken

Autorin

Martina Aron-Weidlich

ZfU Visiting-Faculty

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Lernziele.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Einführung.....</b>	<b>6</b>
2.1	Grundelemente des Verhandeln.....	8
2.1.1	Solide Sachkenntnisse.....	8
2.1.2	Logik.....	8
2.1.3	Rhetorik.....	9
2.1.4	Psychologisches Verständnis.....	9
2.1.5	Kommunikative Kompetenz.....	11
2.1.6	Summary.....	11
<b>3</b>	<b>Charisma – wie entsteht das Leuchten in den Augen.....</b>	<b>13</b>
3.1	Was ist denn nun eigentlich Charisma?.....	15
3.1.1	Übungen.....	15
3.2	Grundzutaten.....	18
3.2.1	Seien Sie leidenschaftlich!.....	18
3.2.2	Handeln Sie nach Ihren inneren Werten!.....	19
3.2.3	Schaffen Sie den Schritt vom Ich zum Du und Wir!.....	22
3.2.4	Seien Sie vertrauensvoll.....	24
3.2.5	Immer wieder Zuversicht haben!.....	25
<b>4</b>	<b>Sie fühlen was Sie denken! - Innere Haltung und Überzeugungen.....</b>	<b>29</b>
4.1	Beispiel.....	30
4.1	Finden Sie heraus, was Sie denken und glauben!.....	31
4.1.1	Übung.....	31
4.2	Effektive Überzeugungen im Kontext von Verhandlungen.....	34
4.2.1	Übung.....	34
<b>5</b>	<b>Das Ziel vor Augen.....</b>	<b>39</b>
5.1	Der Zielprozess.....	39
5.1.1	Zielsuche.....	41
5.1.2	Wege.....	41
5.1.3	Beharrlichkeit.....	41
5.1.4	Konsequenz.....	41
5.1.5	Klarheit.....	41
5.2	Ziele werden SMART formuliert.....	42
5.2.1	Übung.....	43

<b>6</b>	<b>Optimale Verhandlungsbedingungen - vom guten Gelingen von Verhandlungen .....</b>	<b>45</b>
6.1	Die eigene Position .....	45
6.1.1	Das Wunschergebnis kennen .....	45
6.1.2	Die eigenen Grenzen kennen .....	48
6.1.3	Die Verhandlungsmasse kennen .....	49
6.1.4	Die eigenen Stärken und Schwächen kennen .....	49
6.1.5	Die Idealposition .....	51
6.1.6	Die realistische Position.....	51
6.1.7	Die Rückzugsposition .....	52
6.2	Überlegungen zur Gegenpartei .....	55
6.3	Der Blick auf meine eigene Position .....	56
6.4	Ihr Verhandlungsinput .....	58
<b>7</b>	<b>Verhandlungstaktiken .....</b>	<b>60</b>
7.1	Die Phasen der Verhandlung .....	60
7.1.1	Die Begrüßung .....	60
7.1.2	Einleitung des Gesprächs .....	61
7.1.3	Erstellen einer gemeinsamen Ausgangsbasis .....	61
7.1.4	Eigene Position A begründen .....	61
7.1.5	Partner Position B begründen.....	61
7.1.6	Verhandlung beginnt .....	61
7.1.7	Verhandlungsabschluss.....	61
7.2	Gleichgewicht der Kräfte .....	62
7.3	TIPPS für eine gelungene kommunikative Verhandlungstaktik.....	64
7.4	Unfaire Tricks kennen, entlarven und entkräften .....	64
<b>8</b>	<b>Wer fragt, der führt!.....</b>	<b>75</b>
8.1	Beispiel .....	75
8.2	Übung .....	78
<b>9</b>	<b>Aktives Zuhören leicht gemacht! .....</b>	<b>80</b>
9.1	Beispiel .....	80
9.2	Übung .....	82
<b>10</b>	<b>Antizipieren – oder die hohe Kunst der richtigen Antwort .....</b>	<b>85</b>
10.1	Beispiel .....	86
10.2	Übung .....	87

<b>11 Argumentieren Sie „Werte orientiert“</b> .....	<b>89</b>
11.1 Die deduktiven Argumente .....	89
11.2 Das Nutzwertargument.....	89
11.3 Das Vergrößerungsargument .....	90
11.4 Das Verkleinerungsargument .....	90
11.5 Das Ableitungsargument .....	90
11.6 Das Bilanzierungsargument .....	90
11.7 Das Induktive Argument .....	91
11.8 Das indirekte Argument.....	91
<b>12 Sprechen Sie die Werte an!</b> .....	<b>93</b>
12.1 Sprachliche Umsetzung .....	93
<b>13 Die Werteargumentationskette</b> .....	<b>96</b>
13.1 Beispiel .....	96
13.2 Übung .....	98
<b>14 Kontaktmanagement leicht gemacht!</b> .....	<b>99</b>
14.1 PACEN.....	100
14.1.1 Pacen - Körperhaltung.....	100
14.1.2 Pacen - Stimmebene .....	101
<b>15 Gebote für erfolgreiche Verhandlungen</b> .....	<b>102</b>
15.1 Regeln zur Gesprächsführung.....	103
<b>16 Literaturverzeichnis</b> .....	<b>107</b>
<b>17 Biographie der Autorin</b> .....	<b>109</b>

## ZfU Lernkonzept



**Lernziele**



**Beispiel**



**Transfer / Lessons Learned**  
(Nutzen Sie die Wordvorlage für  
Ihre persönliche Zusammenfassung)



**Zusammenfassung**



**Hinweis**



**Checkliste**



**Konzept / Inhalte / Theorie**



**Übung**



**Lernkontrolle**  
(Klicken Sie auf den Performance Monitor)



**Literaturhinweise-/verzeichnis**



**Glossar**



**Video-Sequenz**



## 1 Lernziele

Zielfokussiert den Gesprächspartner elegant und selbstsicher überzeugen!

- Sie haben eine konkrete Vorstellung davon, wie „Charisma“ entsteht und wissen, wie Sie authentisch und überzeugend auftreten können.
- Sie kennen die Grundlagen einer guten Verhandlungsführung.
- Sie wissen den Zusammenhang zwischen unbewussten Überzeugungen und dem bewussten Steuern des eigenen Verhaltens im Gesprächskontext.
- Ihnen ist klar, wie Sie ihr eigenes Verhandlungsziel fokussieren.
- Sie kennen die optimalen Verhandlungsbedingungen und wissen, wie Sie ihre eigene Verhandlungsposition klären, ausloten und durchsetzen.
- Ihnen ist bewusst, dass zum Verhandlungserfolg eine Konzentration auf den Gesprächspartner wichtig ist und kennen die entsprechenden Analysewerkzeuge.
- Die typischen Verhandlungsphasen und das Gleichgewicht der Kräfte als Ausgangsbasis sind Ihnen bekannt.
- Sie wissen um die unfairen Tricks beim Verhandeln und Ihnen sind Gegenmaßnahmen bekannt.
- Auch in schwierigen Gesprächssituationen, die von Einwänden und Widerständen geprägt sind, verfügen Sie über Gesprächstechniken, die eine lösungsorientierte Gesprächsführung möglich machen.
- Als Teil einer gelungenen Rhetorik und Verhandlung können Sie stichhaltige Argumente liefern und sich in die Position des Gesprächspartners eindenken.
- Durch den gezielten Einsatz von Fragen können Sie das Gespräch steuern und aktiv beeinflussen.
- Die Technik des aktiven Hinhörens ist Ihnen bekannt und entsprechend als Lenkungs-Instrument für Gespräche nutzbar.
- Die Technik des Antizipierens ist Ihnen als rhetorisches Stilmittel bekannt, um gezielt zu antworten.
- Sie kennen die Macht der wertorientierten Argumentation und können die Methode gezielt einsetzen.
- Ihnen sind die Grundlagen eines professionellen Kontaktmanagement bekannt und Sie können die Technik des Pacen situativ einsetzen.

### 3.2.3 Schaffen Sie den Schritt vom Ich zum Du und Wir!

Ein ausschließlich auf sich selbst und seine eigenen Interessen fokussiertes Leben macht seelisch arm, übellaunig und einsam! Ein Beispiel dafür haben wir schon als Kinder in der Walt Disney Figur des Onkel Dagobert Duck „the only poor old man“ anschaulich vorgeführt bekommen. Anstelle mit seinen Verwandten – den drei kleinen Neffen und Donald– eine schöne Zeit zu verbringen, taucht er einsam und verlassen in seine Talerberge und bekommt nichts von alle dem mit, was Familie heißen könnte.



**VERSO**



In der klassischen Literatur finden wir ebenfalls viele Beispiele von solchen unangenehmen Charakteren, die zwar ihren Wert, finanzielle Sicherheit und damit Reichtum erreicht haben, aber eben sehr einsam auf diesem Gipfel stehen. Charls Dickens hat in seiner Weihnachtsgeschichte sehr eindrücklich diese Egozentriertheit in der Figur des herzlosen Geschäftsmann's Ebenezer Scrooge dargestellt.

Jetzt ist anzunehmen, dass keiner von uns in so einer extremen Form auf sich fokussiert ist und entsprechend handelt... aber im kleinen Ausdrucksformen sicherlich. Die Faxrolle nicht auswechseln, obwohl nur noch so wenig drauf ist, dass der Nächste garantiert Schwierigkeiten hat und nicht mehr faxen kann. Im Wir und Du zu denken und zu handeln ist schwer aus der Mode gekommen – nach all dem Aufpolieren unserer Egos.

Wann haben Sie das letzte Mal ohne Gegenleistung gegeben des Gebens willen? Wann haben Sie bewusst zurück gesteckt oder etwas investiert zum Wohle der Allgemeinheit, zum Wohle ihres Partners oder ihrer Kollegin? „Führen kann nur der, der Demut kennt und praktiziert“ Laotse. In diesem Sinne sind charismatische Persönlichkeiten auch immer bescheiden in der eigenen Bewertung ihrer Leistung – ohne dabei sich selbst zu unterschätzen. Sie haben dann die größte Ausstrahlung, wenn Sie den Schritt vom Ich zum Du und Wir vollzogen haben.

Trauen Sie sich wieder mehr zu, indem Sie aus dem Du und Wir denken und handeln!



## 8.2 Übung

Für eine gute Verhandlungsvorbereitung sollten Sie sich mit einem ganzen Fragenkatalog gezielt wappnen, um ihre Zielsetzung umsetzen zu können. Bereiten Sie anhand des Beispiels der Gehaltsverhandlung bitte Ihren Fragenkatalog einmal kurz schriftlich vor:

<b>Offene Fragen</b>	<b>Geschlossene Fragen</b>
<b>Alternative Fragen</b>	<b>Suggestive Fragen</b>
<b>Gegenfragen</b>	<b>Kontrollfragen</b>
<b>Klärungsfragen</b>	<b>Verständnisfragen</b>

## 17 Biographie der Autorin



**Martina Aron-Weidlich**

**Jahrgang 1960**

Frau Martina Aron-Weidlich ist Geschäftsführerin der Weidlich Consulting für Training\*Mediation\*Coaching, in Frankfurt am Main. Sie und Ihr Team bieten umfassende und innovative Dienstleistungen als Consultant, ManagementtrainerIn und Coach für Unternehmen an.

Nach dem Marketing/Design Studium hat sie als Führungskraft im Produktmanagement und Marketing bei deutschen und internationalen Unternehmen im In- und Ausland gearbeitet. Hier hat Sie im Vertriebs- und Mitarbeiterführungskontext viele herausfordernde Verhandlungen geführt.

Seit 18 Jahren führt sie ihre eigene Unternehmensberatung und leitet ein Team von insgesamt 12 Netzwerkpartnern. Weidlich Consulting arbeitet in fast allen Branchen mit ganz unterschiedlichen Zielsetzungen. Hier initiieren und begleiten sie Projekte, alle rund um die Themen; Veränderung, Optimierung und Leistungssteigerung in Unternehmen.

Besonders zu erwähnen sind hierbei die Trainings, die sich mit den Führungsthemen Veränderungspsychologie, Konfliktmanagement, Führen von Mitarbeitern in bewegten Zeiten, Motivation und Führen von unterschiedlichen Teams - „THINK DIVERSITY“ - sowie Persönlichkeitsentwicklung, befassen. Die Zielgruppe Sekretärinnen, als Bindeglied zwischen Führungskraft und Mitarbeiter, trainiert Frau Aron-Weidlich ebenfalls von Anfang an und kennt hier Besonderheiten dieser Position sehr gut.