



## Wir führen erfolgreich Preisverhandlungen

Jahrgangsstufen	9/10
Fach/Fächer	Übungsunternehmen
Übergreifende Bildungs- und Erziehungsziele	Sprachliche Bildung
Zeitraumen	135 Minuten
Benötigtes Material	Ggf. Internet zur Unterstützung zulassen (Vorbereitung des Gesprächs)

### Kompetenzerwartungen

Lernbereich 2.1 Aufträge abwickeln

Die Schülerinnen und Schüler führen im Rahmen ihres Entscheidungsspielraums Preisverhandlungen mit Kunden, wobei sie im Interesse ihres Unternehmens argumentieren und Preisspielräume beachten. Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten und ziehen daraus Schlussfolgerungen für ihren künftigen Umgang mit Kunden.

### Hinweise zum Unterricht

- Um diese Aufgabe in den Geschäftsprozess des Übungsunternehmens einbetten zu können, sollte die einführende Anfrage von einem anderen Übungsunternehmen nach der angefügten Vorlage eingehen. Könnte diese ein anderes Übungsunternehmen der gleichen Schule stellen, so würde das die Vorbereitung der Unterrichtseinheit vereinfachen und weniger Vorlauf beanspruchen. Die Beträge und Artikel sind an das eigene Übungsunternehmen anzupassen und zu ergänzen.
- Der Ausschnitt aus der Zielvereinbarung (Bitte Beträge ergänzen!) ist nur eine Möglichkeit, den Handlungsrahmen des Mitarbeiters abzugrenzen, falls im Übungsunternehmen keine exakten Vorgaben dieser Art eingeführt sind.

- Bei der schriftlichen Vorbereitung des Verhandlungsgesprächs kann einerseits das Internet als weiteres Hilfsmittel eingesetzt werden und sollte andererseits genau überwacht werden, dass die Schüler ausreichend Notizen machen.
- Falls der Unterricht im Fach Übungsunternehmen parallel zu einem anderen Übungsunternehmen der Schule organisiert ist, bietet es sich an, das Rollenspiel tatsächlich von Mitarbeitern beider Übungsunternehmen durchführen zu lassen. Andernfalls übernimmt eine Schülerin bzw. ein Schüler aus dem eigenen Übungsunternehmen die Rolle des Verhandlungspartners des anfragenden Unternehmens.
- Bei der Durchführung des Verhandlungsgesprächs werden die übrigen Schülerinnen und Schüler zu Beobachtern: Sie füllen zuerst den Beobachtungsbogen aus und geben dann Feedback in der Form „Gut fand ich..., du könntest jedoch... verbessern.“; sie verbinden also immer Positives mit Verbesserungswürdigem.
- Um die Verhandlungsfähigkeit möglichst vieler Schülerinnen und Schüler zu fordern und zu vertiefen, sollte das Rollenspiel mehrmals von unterschiedlichen Schülern in unterschiedlichen Konstellationen oder parallel in Kleingruppen durchgeführt werden.
- Viertiefend könnte das Verhandlungsgespräch mit einem ähnlichen Schreiben eines anderen Übungsunternehmens (andere Artikel, anderer Anlass, andere Summe) eingeübt werden, wobei ein Verhandlungspartner für das Gespräch zusätzliche Anweisungen durch die Lehrkraft erhält:
  - Unterbrechen Sie Ihren Verhandlungspartner permanent!
  - Lassen Sie Ihren Gegenüber nicht zu Wort kommen!
  - Hinterfragen Sie bewusst das Gesagte des Verhandlungspartners mit dem Wort „Warum“!



### Aufgabe

#### **Situation:**

Ein Kollege erledigt den Posteingang und übergibt Ihnen die untenstehende Anfrage mit der Bitte, sich um den Fall zu kümmern.

Sie: „Hast du schon mal Preisverhandlungen mit einem Kunden geführt?“

Kollege: „Neulich hatte ich einen ähnlichen Fall.“

Sie: „Wie bist du da vorgegangen?“

Kollege: „Zuerst prüfe, ob du bei dieser Auftragshöhe zu Vertragsverhandlungen berechtigt bist. Danach musst du dich mit dem Merkblatt Preisverhandlungen auf das Gespräch vorbereiten. Mach dir unbedingt zur Vorbereitung auf das Gespräch Notizen. Halte auch die Ergebnisse fest, sonst vergisst du sie.“

Sie: „Kannst du mich dabei unterstützen?“

Kollege: „Leider habe ich zurzeit sehr viel zu tun. Das schaffst du schon! Gern komme ich zu dem Gespräch dazu und gebe dir Feedback.“

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für die Zusendung Ihres aktuellen Katalogs.

Wir planen derzeit unseren (...Tag der offenen Tür...) und sind deshalb an Ihrem Produkt ..... (Art.-Nr. ....) und einer Abnahme von ... Stück interessiert.

Können Sie uns als guten Kunden Sonderkonditionen anbieten? Gerne würden wir telefonisch mit Ihnen in Kontakt treten.

Mit freundlichen Grüßen

i. A.



### **Handlungsaufträge:**

1. Informieren Sie sich mit Hilfe des Merkblattes „Verhandlungsgespräche führen“.
2. Bereiten Sie sich wie im Informationsblatt dargestellt auf das Verhandlungsgespräch vor.
3. Führen Sie das Gespräch.
4. Lassen Sie sich von Ihrem Kollegen Feedback geben.
5. Bereiten Sie das Gespräch mit Hilfe des Reflexionsbogens nach.



### Auszug aus der Zielvereinbarung Ihres letzten Mitarbeitergesprächs:

#### **Ergänzungen der Geschäftsführung zur Zielvereinbarung:**

Der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin darf Vertragsverhandlungen bis zu einem Wareneinkaufswert in Höhe von ..... € selbständig führen. Dabei sind die Interessen des Unternehmens zu wahren. Rabatte können situativ bis zu einer Höhe von maximal ..... % gewährt werden.

## Merkblatt „Preisverhandlungen“

### 1. Voraussetzung: richtige Grundeinstellung



Der Kunde ist **Partner** und nicht Gegner!

- Ziel der Verhandlung: **Win-Win-Situation** (= Konfliktlösung bedeutet hier, dass beide Seiten einen Nutzen erzielen und ihre Interessen (zum Teil) durchsetzen können)
- Gefahr beim Bestehen auf eine 100%ige Durchsetzung der eigenen Vorstellung: **Verlust des Kunden**
- Versuche, **zuerst den Partner zu verstehen**, um **danach mit den eigenen Argumenten zu überzeugen!**

### 2. Vorbereitung auf das Gespräch in schriftlicher Form:



Das Vorliegen dieser Notizen (Spickzettel) stärkt ein sicheres Auftreten!

- Was möchte ich erreichen (**mein Ziel**)?
- Welchen **Kompromiss** kann ich eingehen?
- Was wäre ein **schlechtes Ergebnis** der Verhandlung?
- Welche **Fragen** habe ich an meinen Gesprächspartner?
- Warum möchte der Kunde **sein Ziel** erreichen?
- Wie kann ich jedoch **mein Anliegen** begründen (**Argumente** sammeln, die meinen Standpunkt unterstützen)?

### 3. Möglicher Ablauf einer Verhandlung

- **Begrüßung** (ggf. mit Small-Talk-Phase, Grund des Treffens nennen)
- **Informationsaustausch und Verhandlung** (Hintergrundinformationen zum Produkt/Unternehmen, Argumente und eigenen Standpunkt äußern, Forderungen stellen)
- **Einigung** (Vereinbarungen treffen, Ergebnis festhalten)
- **Verabschiedung** (mit dem Verhandlungspartner wertschätzend auseinander gehen, sich für das Gespräch bedanken)

## 4. Nachbereitung

- Verhandlung reflektieren (Reflexionsbogen)
- Konsequenzen für die folgenden Verhandlungsgespräche mit Hilfe eines Reflexionsbogens ableiten

## 5. Gesprächsführung

Aktives Zuhören

Der gute Zuhörer...

- lässt den Gegenüber **ausreden**.
- schenkt dem Gesprächspartner die volle Aufmerksamkeit und ist **nicht abgelenkt**.
- hält **Augenkontakt**.
- **nickt** bei Verstehen.
- **fasst** das Erzählte des Verhandlungspartners kurz **zusammen**, um einen Bereich des Gesprächs abzuschließen.
- **stellt offene Fragen**, um Hintergrundinformationen zum Sachverhalt zu gewinnen.

Fragetechniken

- **geschlossene Fragen:** sind mit Ja oder Nein zu beantworten  
*Beispiel:* Haben Sie sich unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen durchgelesen?  
*Ziel:* Absichern und eine Entscheidung herbeiführen
- **offene Fragen:** beginnen mit den W-Fragewörtern (Wer? Wie? Wo? Was? Warum? Was? Wann? Wodurch? Wie viele?...)  
*Beispiel:* Was sind die wichtigsten Fragen, die wir Ihrer Meinung nach heute klären sollten?  
*Ziel:* Aufdecken neuer Aspekte



**Warum-Fragen** können dazu beitragen, die Ausführungen des Verhandlungspartners zu entkräften, wenn man so dessen Argumente hinterfragt.



### Argumentieren

- **kurze Darstellungen**, um die Aufmerksamkeit des Gegenübers nicht zu verlieren
- **Notizen** der Vorbereitungsphase mit Argumenten **verwenden**
- **Fragen**, um Motive und Einstellungen des Verhandlungspartners zu erkennen, stellen und die eigenen Ausführungen darauf zuschneiden

### Verhandlungen abschließen

Das Gespräch muss mit einer konkreten Vereinbarung enden.

- Wird ein Vertrag abgeschlossen?
- Wird ein Telefonat/weiteres Gespräch o. ä. vereinbart?

## 6. Wie reagiere ich richtig...

### 1. wenn ich **nicht zu Wort** komme?

Höfliches Unterbrechen ist erlaubt.

*Beispiel:* „Dazu fällt mir Folgendes ein...!“

### 2. wenn ich etwas **nicht verstehe**?

Bei Unklarheiten ist Nachfragen unverzichtbar.

### 3. wenn ich permanent **unterbrochen** werde

Höfliches Sich-dagegen-Wehren ist erlaubt

*Beispiel:* „Lass Sie mich bitte noch kurz zu Ende führen, dass...!“





## Selbstreflexionsbogen zum Verhandlungsgespräch

1. Ich habe mich gut auf das Gespräch vorbereitet.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

2. Ich habe bei Unklarheiten Fragen gestellt.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

3. Ich habe genügend Fragen gestellt, um die Einstellungen/Motive meines Gesprächspartners zu ergründen.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

4. Ich habe meine Fragen richtig formuliert.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

5. Ich habe überzeugend argumentiert.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

6. Ich habe alle notwendigen Argumente vorgebracht.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

7. Ich war ein guter Zuhörer.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

8. Ich konnte mich im Gespräch genügend durchsetzen.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend







## Illustrierende Aufgaben zum LehrplanPLUS

Wirtschaftsschule, Übungsunternehmen, Jahrgangsstufen 9/10

8. Du konntest dich im Gespräch genügend durchsetzen.

1

2

3

4

5

6

sehr gut

ungenügend

9. Das Gespräch wurde mit einer konkreten Vereinbarung abgeschlossen.

1

2

3

4

5

6

10. Das konntest du besonders gut:

---

---

---

---

---

11. Daran musst du noch arbeiten:

---

---

---

---

---



Quellen- und Literaturangaben

Beispiele für Produkte und Lösungen der Schülerinnen und Schüler

### zu Handlungsauftrag 2

Unternehmensbezogene Antworten zu den Punkten:

- **Mein Ziel:** z. B. möglichst nahe am Katalogpreis
- **möglicher Kompromiss:** z. B. entspricht höchstens dem gesetzten Handlungsspielraum (z. B. 20 %)
- **schlechtes Ergebnis:** z. B. entspricht dem gesetzten Handlungsspielraum
- **Fragen an den Gesprächspartner:** z. B. Warum haben Sie sich für unser Unternehmen entschieden? Was erwarten Sie von einem solchen Produkt?
- **Ziel des Verhandlungspartners:** z. B. hohen Rabatt, kostenlose Lieferung, kostenlose zusätzliche Exemplare
- **mein Anliegen/Argumente:** z. B. Qualität, Kulanz