

Durch sachbezogenes und nutzenorientiertes Verhandeln zum Erfolg

Von Raymond N. R. Wilbois

Wir müssen zugeben: Verhandeln ist ein Bestandteil unseres Lebens. Das gilt für den privaten ebenso wie für den geschäftlichen Makleralltag. Jeder verhandelt über irgend etwas. Tag für Tag müssen „Ergebnisse produziert“ werden und diese wechselseitige Kommunikation besteht ausschließlich in der Zielverfolgung von gemeinsamen und gegensätzlichen Interessen. Bekanntlich bündelt der Immobilienmakler die Interessen beider Seiten und das ist eine hohe Kunst.

Erfolg zu haben beim Verhandeln ist nicht leicht, denn die vielfach gepriesenen Verhandlungstricks, wobei ein Partner den anderen über den Tisch zieht, sind oft unbefriedigend oder lassen aus Meinungsverschiedenheiten dauerhafte Feindbilder entstehen; ganz abgesehen davon, dass der Ruf des Maklers leidet.

Es gibt jedoch Standardstrategien, die anwendbar sind. Hierzu gehören zum Beispiel „weiche“ und „harte“ Formen. Dabei werden zwar immer Kompromisse gesucht, aber letztendlich geht es um eine möglichst hohe Zielerreichung je nach Vorhaben.

Wer sich Verhandlungstechniken aneignen will, begibt sich in Seminare oder vertieft sich in die einschlägige Literatur. Das ist zwar unterstützend, aber die meisten Menschen handeln letztlich ihrer Persönlichkeitsstruktur entsprechend - mehr offensiv oder defensiv, wenn sie in Verhandlungen gefordert werden. Hinzu kommt, dass vielen Menschen die Übung im strategischen Verhalten bei Verhandlungen fehlt.

Ein Immobilienmakler verhandelt um das Honorar vor einer Auftragsan-

nahme zur Objektvermarktung und er verhandelt ebenso über die Höhe seines Erfolgshonorars mit einem potenziellen Kaufinteressenten. Er tut gut daran, sich mit den Persönlichkeitsmerkmalen seines Kunden zu beschäftigen, bevor er tiefer in die eigentliche Verhandlung einsteigt.

Viel zu wenig wird oftmals auf das Gründen einer Sympathieplattform - zu Beginn einer Begegnung - Wert gelegt. Ein Nichtbeachten dieser Regel rächt sich zumeist.

Auf die Sache beziehen und einen Nutzen darstellen

Eine sich immer mehr durchsetzende, erfolgreiche Verhandlungsstrategie, bezeichnen wir mit der Methode des „sachbezogenen und „nutzenorientierten Verhandeln“. Es geht darum, strittige Fragen zunächst lieber nach ihrer Bedeutung und ihrem Sachgehalt zu entscheiden, als über den schwierigen Prozess des Feilschens. Im Vordergrund muss das Hinarbeiten auf einen gegenseitigen Nutzen stehen. Die Methode dieser Verhandlungsstrategie kann zwar auch grundsätzlich hart sein, in der Sache aber ist sie weich gegenüber dem Andersdenkenden.

Es geht uns allen so: Wenn wir einen Nutzen aufgezeigt bekommen, denken wir darüber nach. Von daher gewinnen wir auf der gegnerischen Seite die Akzeptanz für weiterführende Argumente.

Eine Zusatzerkennnis, die an dieser Stelle unbedingt erwähnt werden



*Raymond N. R. Wilbois,
Verhaltenstrainer*

muss, ist die Tatsache, dass jede Verhandlung anders ist als die andere. Nur die Grundelemente ändern sich nicht. Zwei oder mehrere Parteien begeben sich in ein „Ritual“ und tauschen zumeist gegensätzliche Positionen aus. Jeder möchte Sieger werden.

Jedes Gerangel um Positionen ist provozierend und daher unklug

Verhandelnde Personen, die um Positionen feilschen, tendieren dazu, sich selbst - wenn auch ungewollt - in der eigenen Position zu fangen.

Die Erklärung hierfür ist einfach: Je deutlicher und markanter ein Verhandlungspartner seine Position darstellt und dann gegen Angriffe verteidigt, umso stärker ist er dar-

an gebunden. Diese Erkenntnis ist absolut schlüssig. Wer seine Ausgangsposition gleich mit „Gewichten“ ausstattet, hat es schwerer diese Position wieder zu verschieben. Wenn dann aus taktischen Gründen ein Rückzug eingeleitet werden soll, so ist dies besonders schwierig, weil ein „Gesichtsverlust“ entstehen kann. Der lautstarke Hinweis gegenüber einem Immobilieninteressenten, dass ein Erfolgshonorar niemals verhandelbar sei, ist beispielsweise eine solche Position.

Ein anderer Aspekt liegt darin, dass eine verhandelnde Übereinkunft immer unwahrscheinlicher wird, weil die ursächlichen Probleme nicht tiefgehend genug diskutiert werden, da im Vorfeld zu viele Emotionen (Schwergewichte) hoch gekommen sind. Durch die persönliche Betroffenheit können „Lähmungen“ in der Denkabfolge entstehen; nüchterne Überlegungen, wie sie notwendig sind, haben dann keinen Raum.

Vier grundsätzliche Punkte bestimmen den allgemeinen Verhandlungsweg

- Im Vordergrund steht die Notwendigkeit, dass Menschen und Probleme getrennt voneinander zu behandeln sind. Wir haben im Regelfall starke Emotionen, aber häufig sehr unterschiedliche Vorstellungen und zumeist auch Schwierigkeiten einer deutlichen Ausdrucksweise.
- Im Folgeschritt müssen wir die Interessenlagen erkennen. Hierbei gilt es, nicht die Positionen, sondern die Interessen, z. B. den Immobilienkunden, in den Mittelpunkt zu stellen. Dieser möchte eigentlich nur sein Vorhaben realisiert haben und für ihn ist der Maklerkontakt ein Mittel zum Zweck.
- Anschließend müssen wir uns mit den gegebenen Möglichkeiten auseinandersetzen. Der hilfreiche Grundsatz, dass vor der Entschei-

dung verschiedene Wahlmöglichkeiten entwickelt werden sollten, ist immer konstruktiv. Oft hilft es, wenn man sich für eine bestimmte vereinbarte Zeit zurückzieht und dabei über alternative Lösungen nachdenkt. Nicht von ungefähr werden bei einem zweiten oder dritten Objektbesichtigungstermin bessere Lösungen erzielt, als bei einem „Gewaltgalopp“ in der ersten Begegnung.

An dieser Stelle sollen beispielhaft Verhandlungen mit Eigentümern genannt werden, bei denen es sich um die Regulierung von Schäden am Haus handelt und der künftige Käufer oftmals nur eines im Sinn hat, nämlich das Objekt mit einem weiteren Kaufpreinsnachlass zu erhalten. Es sollte deshalb immer nach Lösungen gesucht werden, die auch der Gegenseite einen Nutzen bringen.

- Nunmehr muss man sich über die Einzelkriterien intensive Gedanken machen. Das Ergebnis sollte weitestgehend auf objektiven Entscheidungsprinzipien aufbauen. Hier ist der Immobilienmakler in der echten Rollenfunktion des Vermittlers für beide Seiten gefordert.

Diese vier Punkte bestimmen den Verhandlungsweg und sind „Eckpfeiler“ für das sachbezogene und nutzenorientierte Verhandeln auf dem Weg zum Erfolg.

Jeder Schritt in einer Verhandlung ist ein Zug. Dieser strukturiert auch gleichzeitig immer die Regeln des Spiels mit.

Verständnis für die Gegenseite zeigen

Nachfolgend noch einige wichtige Regeln für eine erfolgreiche Verhandlung:

Wer sich auch mit den Vorstellungen der Gegenseite beschäftigt und diese ausdrückt, erhält zumeist in der Rückkopplung die Ernsthaftigkeit attestiert. Die meisten Menschen zeigen

zu schnell nur ihre eigenen Interessen und stellen diese in den Vordergrund.

Ein weiterer Aspekt ist, dass man die andere Partei am Ergebnis beteiligen sollte. Hierbei zeigt sich oftmals ein positiver Effekt, wenn man die Gegenseite um ihre Meinung bittet oder gar ihren Rat einholt. Das bedeutet nicht, dass man sich zum Schluss auf alles einlassen muss.

Auch die andere Partei hat ein Wertesystem. Argumente sollten so ausgetauscht werden, dass ein Verhandlungsstandpunkt diese Werte berücksichtigt. Emotionale Bereiche sind in jeder Diskussion immer „dünne Eisflächen“. Je mehr Sachbezogenheit und Nutzenorientierung in den Diskussionsbeiträgen mitschwingen, umso größer ist die Erfolgsaussicht auf ein gutes Verhandlungsergebnis. Es kommt darauf an, dass ein deutliches Verstehen der anderen Position dargestellt wird, denn nur aus Verständnis wächst Vertrauen.

Wer sich als Immobilienmakler in seinem angestammten Markt über diese Art der Verhandlungsführung das so wichtige Potenzial des Vertrauens erworben hat, wird empfohlen. Dieses Ziel ist gerade für ein Mitglied des VDM anzustreben.

Der Autor ist selbständiger Verhaltenstrainer in Telgte bei Münster. Er moderiert Workshops und arbeitet seit vielen Jahren mit großem Erfolg bundesweit im Seminarbereich für verschiedene Verbände und Unternehmen in der Immobilienwirtschaft. Darüber hinaus gehören Bankinstitute und Verlage zu seinen Klienten.

Für den Kontakt:

Telefon: 0 25 04 / 20 58
www.raymond-wilbois.de