



# ERFOLGREICHE TELEFONVERHANDLUNGEN

In diesem praxisorientierten Grundlagentraining lernen Sie die wesentlichen Erfolgsfaktoren kennen, mit denen die eigenen Verhandlungsziele in telefonischen Verhandlungen besser erreicht werden können. Hierfür wird ein Repertoire an Techniken vermittelt, mit denen sich die eigene Argumentation im Verhandlungsprozess schlüssig und überzeugend aufbauen lässt und Einwände der Gegenseite wirksam entkräftet werden können.

**ZIELGRUPPE:** Einkäufer und alle Mitarbeiter, die telefonische Verhandlungen bzw. Nachverhandlungen führen

**METHODIK:** Impulsvorträge, Lehrgespräche, praxisbezogene Übungen, Gesprächssimulationen mit Audiofeedback, Gruppen- und Einzelarbeiten, Bearbeitung von Fallbeispielen, Plenumsdiskussionen, strukturierte Selbstreflexion

Bitte bringen Sie Ihr Mobiltelefon mit, falls verfügbar.

**REFERENTIN:** Viola Röder



## SEMINARINHALTE

### Grundlagen der Verhandlungstechnik

- › Strategie und Taktiken im Verhandlungskontext
- › Distributive und integrative Verhandlungsstrategien
- › Einfluss persönlichkeitsbezogener Verhandlungsstile

### Die Beziehungsgestaltung zum Lieferanten

- › Förderliche Grundeinstellung und Verhaltensweisen
- › Die Sach- und Beziehungsebene im Verhandlungsgespräch
- › Wie sich eine Beziehung über das Telefon aufbauen lässt

### Kommunikationstechniken am Telefon

- › Wirkungsfaktor Stimme und Sprache am Telefon
- › Psychologische Verhandlungsrhetorik

### Grundsätzliches für Telefonverhandlungen

- › Die Vorbereitung einer Telefonverhandlung
- › Typische Fehler im Verhandlungskontext
- › Die Nachbereitung einer Telefonverhandlung

### Gesprächsführung in Verhandlungsgesprächen

- › Phasen eines telefonischen Verhandlungsgesprächs
- › Technik des aktiven Zuhörens am Telefon
- › Zielorientierter Einsatz von Fragetechniken

### Wirksame Argumentationstechniken am Telefon

- › Argumentationsaufbau in Verhandlungssituationen
- › Techniken einer wirksamen Einwandbehandlung

### Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

- › Förderliche Haltung und Verhaltensweisen in schwierigen Verhandlungsprozessen
- › Umgang mit Vielrednern
- › Souveräne Reaktion auf Emotionen



- + Sie erfahren, welche Strategie und Taktiken für die Verhandlung am Telefon besonders zielführend sind.
- + Sie wissen, wie Verhandlungen am Telefon professionell vorbereitet und geführt werden.
- + Sie kennen die Faktoren einer zielführenden Verhandlungsrhetorik.
- + Sie erlernen wirksame Argumentationstechniken, um die eigenen Verhandlungsziele im Telefongespräch besser zu erreichen.
- + Sie erfahren, wie Sie mögliche Einwände der Gegenseite wirksam entkräften.
- + Durch zahlreiche Praxissimulationen zu aktuellen Verhandlungssituationen aus dem eigenen beruflichen Umfeld wird der Bezug vom Training in die Praxis hergestellt.
- + Im Austausch mit der Trainerin und den anderen Teilnehmern besteht die Möglichkeit, sich professionelles Feedback einzuholen und neue Verhaltensweisen zu erproben.



02. – 03.09.2019  
23. – 24.03.2020  
22. – 23.06.2020



**FRANKFURT** relexa hotel Frankfurt  
**DÜSSELDORF** Mercure Hotel Düsseldorf City Nord  
**LEIPZIG** The Westin Leipzig



351909025  
352003058  
352006024



1. Tag: 09.30 – 17.00 Uhr  
2. Tag: 08.30 – 16.30 Uhr

**1.395,-** EUR zzgl. MwSt.



Alle Seminare auch Inhouse buchbar!



inhouse@bme.de

# ANMELDUNG

06196 5828-299

anmeldung@bme-akademie.de



BME Akademie GmbH · Frankfurter Straße 27 · 65760 Eschborn



Ja, ich melde mich an wie folgt:

Veranstaltungs-/Produkt-Titel .....

Veranstaltungs-Nr.  .....

Ort Datum .....

Teilnehmer 1  Ich bin damit einverstanden, Informationen per E-Mail zu erhalten.

Name Vorname .....

Position Abteilung .....

Telefon Fax E-Mail .....

Teilnehmer 2  Ich bin damit einverstanden, Informationen per E-Mail zu erhalten.

Name Vorname .....

Position Abteilung .....

Telefon Fax E-Mail .....

Firma .....

Branche .....

Straße/Postfach PLZ/Ort .....

Telefon Fax .....

 Datum/Unterschrift .....

Abweichende Rechnungsanschrift

Abteilung .....

Straße/Postfach PLZ/Ort .....

## Teilnahmegebühren

Die Teilnahmegebühr für Seminare zzgl. Mehrwertsteuer ist fällig nach Erhalt der Rechnung, spätestens jedoch 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn. 10 % Rabatt für den zweiten und alle weiteren Teilnehmer werden nur bei Buchung des gleichen Seminars zum gleichen Veranstaltungstermin und bei gleichzeitiger Buchung gewährt. **Rabatte sind nicht kombinierbar.** In der Teilnahmegebühr sind enthalten: Dokumentationsunterlagen, Mittagessen, Kaffee/Tee und Erfrischungsgetränke. **Mit Erscheinen dieses Kataloges verlieren alle bisherigen Veröffentlichungen ihre Gültigkeit.**

## Anmeldebestätigung

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie von uns eine Anmeldebestätigung. Bitte überprüfen Sie die korrekte Schreibweise Ihres Namens und Ihrer Firmierung. Der Anmeldebestätigung sind die Anschrift, Telefon-/Faxnummer des Tagungshotels sowie die Rechnung beigelegt.

## Hotelbuchungen

Im jeweiligen Tagungshotel haben wir für Sie ein begrenztes Zimmerkontingent reserviert. Die Zimmerreservierung nehmen Sie bitte selbst unter dem Stichwort „BME Akademie GmbH“ vor. Die Anschrift des Hotels entnehmen Sie bitte Ihrer Anmeldebestätigung. Bitte beachten Sie, dass Zimmerbuchungen nur zeitlich befristet und im Rahmen der verfügbaren Kontingente möglich sind. Für Stornierung oder Umbuchung ist der Teilnehmer selbst verantwortlich. Sollte das Zimmerkontingent ausgeschöpft oder abgelaufen sein, ist es u.U. günstiger, wenn Sie bei Ihrer Hotelbuchung auf ein Online-Portal zurückgreifen.

## Referentenwechsel

Fällt ein Dozent auf Grund von Krankheit oder sonstigen unvorhergesehenen Gründen kurzfristig aus, kann die BME Akademie GmbH, um eine Absage der Veranstaltung zu vermeiden, einen Wechsel des Dozenten vornehmen und/oder den Programmablauf einer Veranstaltung ändern, sofern dies nicht unzumutbar ist.

## Rücktritt bei Veranstaltungen

Bei Rücktritt bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine bereits entrichtete Teilnahmegebühr abzüglich einer Verwaltungsgebühr von 150,- EUR zurückerstattet. Bei späteren Absagen wird die gesamte Teilnahmegebühr berechnet, sofern nicht von Ihnen im Einzelfall der Nachweis einer abweichenden Schadens- oder Aufwandshöhe erbracht wird. Zur Fristwahrung muss der Rücktritt schriftlich per E-Mail, auf dem Postweg oder per Telefax erfolgen. Rücktrittsgebühren fallen nicht an, wenn ein Ersatzteilnehmer gestellt wird. Gelten für Veranstaltungen gesonderte Rücktrittsregelungen, weist die BME Akademie GmbH im Einzelfall darauf hin. Bitte beachten Sie, dass bei Lehrgängen und Inhouse-Seminaren gesonderte Rücktrittsregelungen gelten.

## Urheberrecht

Die im Rahmen unserer Veranstaltungen ausgehändigten Arbeitsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht – auch nicht auszugsweise – ohne Einwilligung der BME Akademie GmbH und der jeweiligen Referenten vervielfältigt oder gewerblich genutzt werden.

## Datenschutz

Informationen, wie wir mit Ihren personenbezogenen Daten umgehen, erhalten Sie unter [www.bme.de/datenschutz](http://www.bme.de/datenschutz).

## AGB

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BME Akademie, zu finden unter [www.bme.de/agb](http://www.bme.de/agb). Änderungen vorbehalten.

Bildquellen: BME-Bildarchiv, iStock.com, shutterstock.com, stock.adobe.com, fotolia.de

[www.bme-akademie.de](http://www.bme-akademie.de)

Internet

KAT2/2019