



# ERFOLGREICH VERHANDELN AM TELEFON UND IN VIDEOKONFERENZEN



Neben dem Telefon erweisen sich Videokonferenzen als effiziente Ergänzung zu Präsenzverhandlungen und kommen verstärkt zum Einsatz. Dies erfordert eine Anpassung der Kommunikation, um auf dem jeweiligen Kanal ziel- und ergebnisorientiert zu interagieren. In diesem praxisorientierten Grundlagentraining lernen Sie die wesentlichen Erfolgsfaktoren kennen, mit denen die eigenen Verhandlungsziele in telefonischen und virtuellen Verhandlungen besser erreicht werden können. Sie erfahren, worin sich eine Remote-Verhandlung von einer Präsenzverhandlung unterscheidet, wie Sie sich auf eine digitale Verhandlung vorbereiten und welche Besonderheiten es bei der Kommunikation auf dem jeweiligen Kanal zu berücksichtigen gilt. In Gesprächssimulationen zu konkreten Verhandlungsfällen aus dem beruflichen Alltag der Teilnehmer wird das neu erworbene Wissen direkt angewendet und eingeübt.

**ZIELGRUPPE:** Einkäufer und alle Mitarbeiter, die Verhandlungen bzw. Nachverhandlungen telefonisch sowie über Videokonferenzen auf Plattformen wie bspw. MS Teams, Skype, WebEx oder Zoom führen.

**METHODIK:** Impulsvorträge, Lehrgespräche, Plenumsdiskussionen, praxisbezogene Übungen, Gesprächssimulationen mit Auswertung, Gruppenarbeiten, Bearbeitung von Fallbeispielen, Methoden der Kollegialen Beratung, strukturierte Selbstreflexion

Bitte bringen Sie zum Präsenzseminar ein Mobiltelefon und ein Notebook mit, falls verfügbar.

Für das Online-Training sind ein Mikrofon sowie eine Webkamera erforderlich.

**REFERENTIN:** Viola Röder



[bme.de/VER-TEL](https://bme.de/VER-TEL)

## SEMINARINHALTE

### Grundlagen der telefonischen und virtuellen Verhandlungsführung

- › Strategie und Taktiken im Verhandlungskontext
- › Die Vorbereitung von telefonischen und virtuellen Verhandlungen
- › Typische Fehler im Verhandlungskontext
- › Taktiken erkennen und abwehren

### Grundsätzliches für die telefonische und virtuelle Verhandlungsführung

- › Funktionalitäten und Medieneinsatz in Videokonferenzen
- › Fallstricke von telefonischen und virtuellen Verhandlungen
- › Besonderheiten der Kommunikation am Telefon und im virtuellen Raum

### Wirkungsfaktoren am Telefon

- › Stimme, Sprache und Sprechtechnik

### Besonderheiten im virtuellen Raum

- › Mimik, Gestik und Blickkontakt
- › Bildausschnitt und Auswahl der Ansicht in Videokonferenzen
- › Technische Ausstattung

### Die Beziehungsgestaltung zum Lieferanten

- › Die Sach- und Beziehungsebene im Verhandlungsgespräch
- › Beziehungsaufbau über Distanz im virtuellen Raum
- › Förderliche Grundeinstellung und Verhaltensweisen

### Gesprächsführung in Verhandlungsgesprächen

- › Phasen eines Verhandlungsgesprächs
- › Technik des aktiven Zuhörens am Telefon und im Videomeeting
- › Zielorientierter Einsatz von Fragetechniken

### Wirksame Argumentationstechniken in Verhandlungen

- › Argumentationsaufbau in Verhandlungssituationen
- › Techniken einer wirksamen Einwandbehandlung



- + Sie erfahren, welche Strategie und Taktiken für Verhandlungen am Telefon und in Videokonferenzen besonders zielführend sind.
- + Sie wissen, wie telefonische und virtuelle Verhandlungen professionell vorbereitet und geführt werden.
- + Sie kennen die Faktoren einer zielführenden Verhandlungsrhetorik.
- + Sie erlernen wirksame Argumentationstechniken, um die eigenen Verhandlungsziele 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.

Dieses Seminar bieten wir auch als **ONLINE-Training** an.



21. – 22.06.2021  
30. – 31.08.2021  
08. – 09.11.2021



**NÜRNBERG**  
**ONLINE**  
**WIESBADEN**

Park Plaza Nürnberg  
 Dorint Pallas Wiesbaden



352106012  
382130813  
352111011



zzgl.  
MwSt.  
**1.395,-**  
**1.195,-**  
**1.395,-**



**PRÄSENZ/ONLINE:**  
1. Tag: 09.30 – 17.00 Uhr  
2. Tag: 08.30 – 16.30 Uhr



# ANMELDUNG

☎ 06196 5828-299

🌐 anmeldung@bme-akademie.de

BME Akademie GmbH · Frankfurter Straße 27 · 65760 Eschborn



## Teilnahmegebühren

Die Teilnahmegebühr für Seminare zzgl. Mehrwertsteuer ist fällig nach Erhalt der Rechnung, spätestens jedoch 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn. 20 % 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 sowie bei Präsenzveranstaltungen Mittagessen, Kaffee/Tee und Erfrischungsgetränke. **Mit Erscheinen dieses Kataloges verlieren alle bisherigen Veröffentlichungen ihre Gültigkeit.**

## Anmeldebestätigung

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Bitte überprüfen Sie die korrekte Schreibweise Ihres Namens und Ihrer Firmierung. Bei Präsenzveranstaltungen sind der Anmeldebestätigung die Anschrift, Telefon-/Faxnummer des Tagungshotels sowie die Rechnung beigelegt. Geben Sie bei Online-Veranstaltungen für den weiteren Schriftverkehr bitte unbedingt die E-Mail-Adresse des Teilnehmers an. Die Zugangsdaten zum Online-Training gehen Ihnen kurz vor Veranstaltung per E-Mail zu.

## 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.

## Änderungsvorbehalte

Die BME Akademie ist berechtigt, notwendige organisatorische, inhaltliche und methodische Änderungen der Veranstaltung vorzunehmen, soweit diese den Nutzen für den Teilnehmer nicht wesentlich ändern. Das beinhaltet auch, die Veranstaltung digital durchzuführen. Darüber hinaus ist die BME Akademie befugt, den vorgesehenen Referenten im Falle von Krankheit, Unfall oder sonstigen unvorhergesehenen Gründen durch Referenten mit gleicher Qualifikation zu ersetzen, um eine Absage der Veranstaltung zu vermeiden.

## Rücktritt/Stornierung

Bei Rücktritt bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 15 % der Teilnahmegebühr fällig. Bei späteren Absagen wird die gesamte Teilnahmegebühr berechnet, sofern nicht von Ihnen im Einzelfall der Nachweis einer abweichenden Schadens- oder Aufwandshöhe erbracht wird. Nur in Fällen von höherer Gewalt oder Restriktionen durch den Gesetzgeber, welche die Durchführung der Veranstaltung unmöglich machen, entfällt die Bearbeitungsgebühr. Zur Fristwahrung muss der Rücktritt schriftlich erfolgen. Rücktrittsgebühren fallen nicht an, wenn ein Ersatzteilnehmer gestellt wird.

## 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)

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 .....

KAT1/2021