



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 Ihrem beruflichen Alltag 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.

SEMINARLEITUNG: Viola Röder



www.bme.de/ver-tel

5

Verhandlungs-
führung

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.



Möchten Sie dieses Seminar als INHOUSE-Schulung buchen? Sprechen Sie uns an unter inhouse@bme.de oder 06196 5828-251

07. – 08.10.2026	ONLINE	382631003	1.595,-	ONLINE: 1. – 2. Tag: 09.00 – 17.00 Uhr
21. – 22.04.2027	ONLINE	382730423	1.595,-	
27. – 28.10.2027	ONLINE	382731027	1.595,-	