



IHR WEG ZU  
EXCELLENCE

**Wissen schafft Zukunft**  
**EXCELLENCE Akademie**  
**Verhandlungsführung**

**[www.excellenceakademie.de](http://www.excellenceakademie.de)**

## Erfolgreich Einkaufsverhandlungen führen

Anspruchsvolle Ziele durch geschicktes Verhandeln zu erreichen ist eine Kernkompetenz jeder Einkäuferin und jedes Einkäufers .

Die dafür erforderlichen Verhandlungsstrategien und Argumentationstechniken können von den Teilnehmern in unserem Seminar systematisch erlernt und eingeübt werden. Sie erfahren und erleben alle wichtigen Aspekte des geschäftlichen Verhandeln und wie Sie durch zielorientiertes, überzeugendes Auftreten Ihre Ergebnisse optimieren können.

Der Einsatz von praxiserprobten Checklisten und die videogestützte Simulation von konkreten Verhandlungssituationen vermittelt Ihnen die Sicherheit für die Umsetzung in Ihre eigene berufliche Gesprächstechnik.

### **Sie sind**

Einkäufer bzw. Einkäuferin und wollen ihren persönlichen Verhandlungsstil verbessern und ihren Wirkungsgrad erhöhen.

### **Ihr Nutzen**

Bessere Verhandlungsergebnisse durch strukturierte Vorbereitung und sichere Verhandlungsführung. Sie lernen, sich selbst und Ihren Standpunkt erfolgreicher zu vertreten und die gesteckten Ziele in partnerorientierten Verhandlungen zu erreichen.

### **Referent**

**W. Lange** ist Unternehmensberater und begleitet Veränderungsprozesse in mittelständischen Unternehmen. Er verfügt als langjähriger Organisation- und Personalfachmann/-trainer über fundierte Erfahrung in den Bereichen Einkaufsverhandlungsführung, Prozessoptimierung und Personalentwicklung.

### **Teilnehmer**

Maximal 12 Personen

### **Inhalt**

- Voraussetzungen für den Erfolg von Einkaufsverhandlungen
- Partnerorientierte Verhandlungsführung – Basis für dauerhafte Lieferantenbeziehungen
- Das Erreichen von Verhandlungssicherheit
  - Erkenntnisse über Antriebs- und Entscheidungskräfte
  - Eigene und fremde Verhaltensweisen erkennen und bewerten
  - Durch emotionale Stabilität und Flexibilität schwierige Situationen bewerten
- Kommunikation – das Verhandlungswerkzeug
  - Instrumente der Gesprächsführung
  - Überzeugung durch Stärke in der Argumentation
  - Einwandbehandlung
- Durchführung von Preis- und Vertragsverhandlungen
  - Strukturierte Vorbereitung einer Verhandlung
  - Ursachen positiver und negativer Beeinflussung von Verhandlungsergebnissen
  - Einsatz von Checklisten
  - Entwicklung der Verhandlungsstrategie
  - Praxis der Einkaufsverhandlungen

### **Termine und Orte**

02.–03.11.17	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52176238
20.–21.03.18	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52186236
25.–26.06.18	Köln	→ VA.-Nr.: 52186237
19.–20.11.18	Frankfurt/Main	→ VA.-Nr.: 52186238

### **Uhrzeiten**

1. Tag: 10.00 – ca. 17.30 Uhr
2. Tag: 09.00 – ca. 16.30 Uhr

### **Teilnehmergebühren** (jeweils zzgl. MwSt.)

- 960,- EURO Frühbuchergebühr (bis 42 Tage vor Beginn)
- 1.200,- EURO Standardgebühr
- 600,- EURO Kleingruppengebühr ab dem 2. Teilnehmer gemäß Anmeldebedingungen (siehe Seite 71)

## Verhandlungstaktik, Körpersprache und Rhetorik – Gekonnt verhandeln für Praktiker

Der Erfolg von Verhandlungen beruht meist auf einer Kombination von guter Vorbereitung, klaren Verhandlungszielen und der Fähigkeit den oder die jeweiligen Verhandlungspartner positiv zu beeinflussen und zu überzeugen. Alle diese Faktoren bedürfen zu ihrer sicheren Anwendung systematischer Planung und situationsgerechter Einübung. Unser Seminar macht Sie mit einer strukturierten Verhandlungsplanung, dem Einsatz und der Wirkung körpersprachlicher Signale sowie der Einübung von Verhandlungsrhetorik und Kreativitätstechniken vertraut. Sie erlernen den sicheren Umgang mit Einwänden und Gegenargumenten.

### Sie sind

Fach- oder Führungskraft aus Einkauf, Logistik, Technik und kaufmännischer Verwaltung und wollen Ihren Verhandlungsstil überprüfen und weiterentwickeln.

### Ihr Nutzen

Durch dieses Seminar werden Sie in die Lage versetzt, Ihre Verhandlungstechnik zu verbessern und nachhaltig zu optimieren. Sie erschließen bisher unentdeckte Spielräume und entwickeln einen modernen und dennoch authentischen, persönlichen Verhandlungsstil.

### Referent

**K. Krebs** ist Diplompsychologe und seit 1988 als Autor, Trainer und Coach in den Bereichen Führung, Kommunikation, Körpersprache, Verkauf und Verhandlungsführung tätig. Er verfügt über umfangreiche Erfahrung in Schulung und Coaching von Fach- und Führungskräften in den verschiedensten betrieblichen Funktionen.

### Teilnehmer

Maximal 12 Personen

### Inhalt

- **Verhandlungsstrategien und Verhandlungsziele**
- **Regeln für den Umgang mit der Körpersprache: das 3-D System**
- **Die eigene Rolle als Verhandlungsführer**
- **Strategische Rollenaufteilungen bei Verhandlungen im Team**
- **Voraussetzungen für eine rhetorisch geschickte Argumentation**
- **Verhandlungstaktik und Verhandlungssteuerung**
- **Hauptphasen der Verhandlung**
- **Körpersprache als Element im Verhandlungsprozess**
- **„Signale“ der Körpersprache verstehen und einsetzen**
- **Der Gesprächspartner als Lieferant von Informationen**
- **Die eigenen Leistungen attraktiv gestalten**
- **Einwände und Gegenargumente strategisch nutzen**
- **Abschlussignale erkennen und aktiv einsetzen**

### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele und Erfahrungsaustausch  
Video-Beispiele zur Körpersprache  
Rollenspiele mit Analyse und Video-Feedback zum eigenen Verhalten in konkreten Verhandlungssituationen  
**Persönliches Feedback:**  
**Wie wirke ich auf andere**

### Termine und Orte

23.–24.10.17	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52176217
01.–02.02.18	Frankfurt/Main	→ VA.-Nr.: 52186215
07.–08.05.18	Köln	→ VA.-Nr.: 52186216
22.–23.10.18	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52186217

### Uhrzeiten

- 1. Tag: 10.00 – ca. 17.30 Uhr
- 2. Tag: 09.00 – ca. 16.30 Uhr

### Teilnehmergebühren (jeweils zzgl. MwSt.)

- 960,- EURO Frühbuchergebühr (bis 42 Tage vor Beginn)
- 1.200,- EURO Standardgebühr
- 600,- EURO Kleingruppengebühr ab dem 2. Teilnehmer gemäß Anmeldebedingungen (siehe Seite 71)

## Gesprächs- und Verhandlungsführung - Basisseminar

Optimale Einkaufserfolge benötigen mehr als ein fundiertes Fachwissen. Von besonderer Bedeutung ist die Fähigkeit zur Kommunikation. Es gilt, sich auf unterschiedliche, oft persönlich nicht bekannte Gesprächspartner und deren Strategien einzustellen, das eigene Ziel aber weiterzuverfolgen. Verhandlungserfolge werden umso sicherer, je besser diese Prozesse nicht nur erfasst, sondern durch das eigene Verhalten gezielt gesteuert werden.

In diesem Seminar werden die Grundlagen für eine gelungene Kommunikation erarbeitet und Strategien zur Vorbereitung und Durchführung von Gesprächen und Verhandlungen entwickelt. Sie schärfen Ihre Wahrnehmung für den Ablauf von Kommunikationsprozessen und trainieren in Praxisbeispielen, angemessen auf Störungen in der Kommunikation zu reagieren.

### **Sie sind**

in der Funktion Einkauf/Beschaffung tätig und führen Verhandlungen mit Lieferanten.

### **Ihr Nutzen**

Sie erweitern Ihre kommunikativen Fähigkeiten, indem Sie die eigenen Strategien und Stärken im Gespräch erkennen, mehr Sicherheit in der Verhandlung gewinnen und sich dadurch ungenutzte Potenziale erschließen. Sie lernen, Gesprächs- und Verhandlungssituationen aktiv und in Ihrem Sinne zu gestalten und Verhandlungen zu „führen“.

### **Referentinnen**

**R. Schulte-Spechtel** ist Trainerin im Bereich Kommunikation und Verhandlungsführung mit langjähriger Praxis in der Schulung von Einkäufern.

oder

**C. Krabbe-Steggemann** ist seit vielen Jahren unter anderem als Kommunikationstrainerin und Beraterin in der Personalentwicklung tätig und hat umfangreiche Schulungserfahrung in den Bereichen Präsentation, Moderation und Verhandlungsführung.

### **Teilnehmer**

Maximal 12 Personen

### **Inhalt**

#### **Grundlagen der Kommunikation**

- Kommunikationsmodelle
- Kongruenz der eigenen Kommunikation

#### **Erarbeitung einer Gesprächsstrategie**

- Faktoren einer erfolgreichen Gesprächsstrategie
- Unterschiedliche Verhaltensstrategien im Gespräch

#### **Instrumente zur Gesprächs- und Verhandlungsführung**

- Verhandlungsvorbereitung
- Verhandlungsablauf
- Verhandlungsnachbereitung

#### **Umgang mit Kommunikationsstörungen**

- Erkennen von Konflikten
- Bearbeiten von Konflikten

### **Termine und Orte**

19.–20.10.17	Frankfurt/Main	→ VA.-Nr.: 52176203
25.–26.01.18	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52186201
07.–08.06.18	Ratingen	→ VA.-Nr.: 52186202
25.–26.10.18	Darmstadt	→ VA.-Nr.: 52186203

### **Uhrzeiten**

1. Tag: 10.00 – ca. 17.00 Uhr
2. Tag: 09.00 – ca. 16.30 Uhr

### **Teilnehmergebühren** (jeweils zzgl. MwSt.)

- 960,- EURO Frühbuchergebühr (bis 42 Tage vor Beginn)
- 1.200,- EURO Standardgebühr
- 600,- EURO Kleingruppengebühr ab dem 2. Teilnehmer gemäß Anmeldebedingungen (siehe Seite 71)

## Verhandlungskompetenz für Frauen im Einkauf

Herausragende Verhandlungsergebnisse erfordern einen individuellen, sicheren und durchsetzungsstarken Verhandlungsstil. Die Berücksichtigung von geschlechtsspezifischen Unterschieden in Kommunikation und Verhandlungstaktik kann für eine erfolgreiche Verhandlungsführerin zu einer nachhaltigen Verbesserung und Stärkung der eigenen Verhandlungskompetenz beitragen.

Im Mittelpunkt dieses Seminars für Frauen im Einkauf steht die Analyse von Ursachen und Wirkung unterschiedlicher Kommunikationsstile von Männern und Frauen. Die Teilnehmerinnen erweitern ihr Wissen über Gesprächstechniken und Strategien zur sachlichen Argumentation und wirksamen Abwehr von Manipulationstechniken. Sie erfahren, wie Sie Ihre weiblichen Ressourcen und Fähigkeiten erkennen, ausbauen und gezielt einsetzen können.

Sie lernen weibliche und männliche (Erfolgs-)Muster kennen und schätzen! Sie entscheiden sich für die Verhaltensweisen und Strategien, die Ihre Persönlichkeit bereichern und Ihren individuellen Verhandlungsstil optimieren.

### **Sie sind**

Einkäuferin mit dem Ziel/Anspruch, eigenverantwortlich und/oder im Team Verhandlungen mit Lieferanten erfolgreich abzuschließen.

### **Ihr Nutzen**

Sie üben und erarbeiten Strategien eines zielorientierten, sach- und personenbezogenen Verhandeln, die Durchsetzung von Verhandlungszielen und den sicheren Umgang mit Gesprächspartnern. Sie stärken sich und Ihre Position, weil Sie sich alle Seiten Ihrer weiblichen Persönlichkeit bewusst machen und sie so zielführend einsetzen können.

### **Referentinnen**

**C. Krabbe-Steggemann** ist seit vielen Jahren unter anderem als Kommunikationstrainerin und Beraterin in der Personalentwicklung tätig und hat umfangreiche Schulungserfahrung in den Bereichen Präsentation, Moderation und Verhandlungsführung.

**R. Schulte Spechtel** ist Trainerin im Bereich Kommunikation und Verhandlungsführung mit langjähriger Praxis in der Schulung von Einkäufern.

### **Teilnehmerinnen**

Maximal 16 Personen

### **Inhalt**

- **Gemeinsame Analyse von Verhandlungserfahrungen**
  - Erfolge und ihre Ursachen
  - Hindernisse und ihre Hintergründe
- **Arbeit an der persönlichen Wirkung**
  - Die selbstsichere Frau/Verhandlungspartnerin
  - Machtvolles Auftreten (Körpersprache)
  - Kraftvolle Sprache
- **Schritte zur intelligenten Kommunikation**
- **Strategien für schlagfertige Reaktionen**
- **Fallbearbeitung aus der Einkaufspraxis mit Videoanalyse**
- **Persönliches Feedback**

### **Termine und Orte**

21.–22.11.17	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52176252
07.–08.03.18	Frankfurt/Main	→ VA.-Nr.: 52186250
27.–28.06.18	Köln	→ VA.-Nr.: 52186251
08.–09.11.18	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52186252

### **Uhrzeiten**

- 1. Tag: 10.00 – ca. 17.00 Uhr
- 2. Tag: 09.00 – ca. 16.30 Uhr

### **Teilnehmergebühren** (jeweils zzgl. MwSt.)

- 960,- EURO Frühbuchegebühr (bis 42 Tage vor Beginn)
- 1.200,- EURO Standardgebühr
- 600,- EURO Kleingruppengebühr ab dem 2. Teilnehmer gemäß Anmeldebedingungen (siehe Seite 71)

## Methoden und Verhandlungstechniken der Verkäufer kennen und nutzen

- Workshop für Einkäufer

NEU

In allen Unternehmen werden Vertriebler regelmäßig und intensiv geschult. Dabei nehmen die Verhandlungsvorbereitung sowie die Methoden und Techniken der aktiven Verhandlungsführung ca. 80 % der Schulungsinhalte ein. Durch die Anlage und Pflege von detaillierten Kunden- und Persönlichkeitsprofilen werden Verkaufsgespräche akribisch vorbereitet. Der Einsatz von wissenschaftlich fundierten, erprobten Kommunikationsmodellen wird fortlaufend in verkaufsspezifischen Workshops eingeübt und weiterentwickelt. Spezielle ergebnisorientierte Fragetechniken erleichtern das Erreichen von nachhaltigen Verhandlungs- und somit Verkaufserfolgen.

Jeder Einkäufer sollte sich bei Verhandlungen mit seinen Lieferanten auf diese Verkaufsmethodik einstellen und mögliche Verkäufertricks und Bluffs frühzeitig erkennen und ihnen entgegenwirken.

Um mit dem Verkäufer auf Augenhöhe verhandeln zu können, empfiehlt es sich für den Einkäufer aber auch, solche erfolgreiche Kommunikationstechniken zu übernehmen und für die eigene Verhandlungsführung selbst zu nutzen. Dadurch werden Motivation, Gesprächsstrategien, Verkaufstaktiken und Manipulationsversuche des Verkäufers leicht erkennbar. Seiner Fragetechnik und Verhandlungsrhetorik kann der Einkäufer professionell begegnen.

### Sie sind

Fach- oder Führungskraft im Einkauf oder müssen in anderen betrieblichen Funktionen mit Verkäufern verhandeln.

### Ihr Nutzen

Durch die Multiple Perspective-Method® lernen Sie die Motive, Strategien, Kommunikationsmodelle und Verhandlungstechniken der Verkäufer zu erkennen und für sich zu nutzen. Sie bewegen sich gekonnt zwischen der Vertriebs- und Einkaufswelt und beherrschen eine nutzenorientierte, durchsetzungsfähige Verhandlungsführung.

### Referent

Dipl.-Kaufmann **W. Werner** ist Trainer und Unternehmensberater mit den Schwerpunkten Einkaufsstrategien und Prozessoptimierung. Er verfügt über langjährige Praxiserfahrung im Einkaufs- und Vertriebsmanagement.

### Teilnehmerinnen

Maximal 12 Personen

### Inhalt

#### 1. Verständnisvorfeld Vertrieb und Einkauf

- 1.1 Bedeutungssensibilisierung
- 1.2 Der anspruchsvolle Kunde
- 1.3 Die Vertriebsthese - Basis des Kundenmanagements

#### 2. Das moderne Vertriebsmanagement

- 2.1 Genereller Praxisansatz
- 2.2 Definitionsbeispiele des Vertriebsmanagements
- 2.3 Die Typen der Vertriebler und ihre Denke

#### 3. Verhandlungsführung des Vertriebs und das Einkaufsagieren

- 3.1 Was ist eine Verhandlung?
- 3.2 Was ist ein Verhandlungserfolg?
- 3.3 Gründe und Motive für Verhandlungen
- 3.4 Das HARVARD-Prinzip
- 3.5 Ziele erfolgreichen Verhandeln
- 3.6 Kommunikation als Basis

#### 4. Aufbau und Struktur von Verhandlungen

- 4.1 Der Verhandlungsprozess und dessen Phasen
- 4.2 Vorbereitung einer Verhandlung (inkl. Informationsfelder und Vorgehen)
- 4.3 Durchführung einer Verhandlung (inkl. Kurz-Rollenspiele / Gekonnte Ein- und Vorwandbehandlung / Ausgewählte Schlagfertigkeitstechniken / Professioneller Umgang mit Manipulationen)
- 4.4 Nach einer Verhandlung

#### 5. Erfolgreiche Harvard-Verhandlungstechniken für Einkäufer

- 5.1 Sich einstellen – Auf den Partner wirken
- 5.3 Zuhören – verstehen – einwirken
- 5.4 Wer fragt – führt!
- 5.5 Die Sprache richtig eingesetzt – Überzeugend reden!
- 5.6 Den Körper verstehen und einsetzen – Die Körpersprache

### Termine und Orte

- |              |                |                     |
|--------------|----------------|---------------------|
| 04.-05.12.17 | Ratingen       | → VA.-Nr.: 52176086 |
| 16.-17.04.18 | Stuttgart      | → VA.-Nr.: 52186085 |
| 05.-06.11.18 | Frankfurt/Main | → VA.-Nr.: 52186086 |

### Uhrzeiten

1. Tag: 10.00 – ca. 17.30 Uhr
2. Tag: 09.00 – ca. 16.30 Uhr

### Teilnehmergebühren (jeweils zzgl. MwSt.)

- 960,- EURO Frühbuchergebühr (bis 42 Tage vor Beginn)
- 1.200,- EURO Standardgebühr
- 600,- EURO Kleingruppengebühr ab dem 2. Teilnehmer gemäß Anmeldebedingungen (siehe Seite 71)

## Professionelles Telefonieren im Einkauf Mit Lieferanten erfolgreich am Telefon verhandeln

Ein Großteil der täglichen, geschäftlichen Kommunikation geschieht per Telefon. Im Gegensatz zu persönlichen Gesprächen kann hierbei die eigene sowie die Körpersprache des Gesprächspartners nicht als Stilelement eingesetzt bzw. gedeutet werden. Dennoch können durch den Einsatz der eigenen Stimme und die Verwendung von überzeugenden Formulierungen die Grundlagen für eine ergebnisorientierte Telefonkommunikation geschaffen werden.

Im Gegensatz zu kundenorientierten Telefonschulungen für Service- und Verkaufspersonal wird in diesem Seminar spezifisch auf die Bedürfnisse der Einkaufsabteilungen eingegangen. Dabei werden die „typischen“ Telefonate mit bereits bestehenden und möglichen zukünftigen Lieferanten dargestellt, analysiert und in Simulationen von Telefonaten eingeübt.

### Sie sind

Fach- oder Führungskraft aus Einkauf und Logistik mit regelmäßigem telefonischem Kontakt zu Lieferanten.

### Ihr Nutzen

Sie trainieren strukturierte ergebnisorientierte Telefonkommunikation mit Lieferanten und lernen Argumentationstechniken zielführend einzusetzen.

### Referent

**Dipl.-Kfm. A. Stollenwerk** ist Trainer und Unternehmensberater für Einkaufs- und Supply-Chain-Management. Zuvor war er als Leiter Einkauf und Materialwirtschaft in der Industrie in mittelständischen und Großunternehmen international tätig.

### Teilnehmerinnen

Maximal 12 Personen

### Inhalt

- **Unterschiede zwischen persönlichen Gesprächen und Telefonaten**
- **Erfolgsfaktoren der Telefonkommunikation**
  - Organisation und Gesprächsvorbereitung
  - Bleibender Eindruck: Mit der Stimme Sympathie und Stimmung auslösen
  - Positiver Wortschatz: Auf die überzeugende Formulierung kommt es an
  - Clevere Argumentationstechniken: Nutzenorientiertes Telefonieren
  - Der Inhalt der Nachricht: Konsequenz auf das Ergebnis gerichtet
  - Telefonrhetorik und Schlagfertigkeit: „Serve-and-Volley“ am Telefon
- **Das Analysegespräch**
  - Richtiges Fragen mit der Dialogmethode
  - Aktives Zuhören am Telefon
  - Ergebnisse und Übereinkünfte erzielen
- **Das Verhandlungsgespräch**
  - Entwicklung von Anreizen für den Lieferanten
  - Richtiges Argumentieren
  - Behandlung von Einwänden
  - Einsatz von Interventionstechniken
- **Das Terminierungsgespräch**
  - Die wichtigsten Argumente für Terminverzögerungen
  - Mit Gegenargumenten und Ausreden gekonnt umgehen
  - Vereinbarungen sicher zum Abschluss bringen
- **Das Reklamationsgespräch**
  - Wie entstehen Konflikte und Reklamationen
  - Mit Ich-Botschaften sich richtig am Telefon beschweren
  - Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- **Umgang mit eingehenden Gesprächen**
  - Telefonterroristen begegnen und abwehren
  - Absagen an Lieferanten positiv kommunizieren
  - Zeitdiebe konsequent zurückweisen

### Methoden

Moderation, Fallbeispiele, simulierte Gespräche mit Telefon-Trainingsanlage, Feedback

### Termine und Orte

11.–12.12.17	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52176228
01.–02.02.18	Darmstadt	→ VA.-Nr.: 52186226
09.–10.07.18	Ratingen	→ VA.-Nr.: 52186227
11.–12.12.18	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52186228

### Uhrzeiten

1. Tag: 10.00 – ca. 17.00 Uhr
2. Tag: 09.00 – ca. 16.30 Uhr

### Teilnehmergebühren (jeweils zzgl. MwSt.)

- 960,- EURO Frühbuchergebühr (bis 42 Tage vor Beginn)
- 1.200,- EURO Standardgebühr
- 600,- EURO Kleingruppengebühr ab dem 2. Teilnehmer gemäß Anmeldebedingungen (siehe Seite 71)

## Reklamationen – die richtige Strategie gegenüber Lieferanten

Auch in der besten Zusammenarbeit mit einem Lieferanten können Reklamationsfälle nicht ausgeschlossen werden. Hierbei steht für Sie als beliefertes Unternehmen die Wahrung Ihrer Interessen im Vordergrund.

Neben den juristischen und kaufmännischen Notwendigkeiten sollte die Beziehung zum jeweiligen Lieferanten jedoch im Sinne einer Produktpartnerschaft nicht atmosphärisch belastet werden. Situationsgerechte Verhandlungsführung kann neben den „harten“ Fakten zu einer positiven Reklamationsabwicklung mit gleichzeitiger Verbesserung der Lieferantenbeziehung führen.

In diesem Seminar lernen Sie, Reklamationen gewandt und erfolgsorientiert zu vertreten.

### **Sie sind**

Einkäufer bzw. Logistiker und müssen Reklamationen gegenüber Lieferanten vermitteln und durchsetzen.

### **Ihr Nutzen**

Sie erhalten einen kompakten Überblick angemessene Vorgehensweisen bei Reklamationen gegenüber Lieferanten zu wählen und diese gewinnbringend für Ihr Unternehmen einzusetzen. Sie erhalten durch Beispiele aus der Praxis Einblick in die Tricks beider Seiten.

### **Referent**

**J. W. Goldfuß** ist selbstständiger Unternehmensberater, Autor und Trainer. Sein Schwerpunkt liegt auf der Vermittlung von Kommunikations- und Führungswissen. Aufgrund seines langjährigen beruflichen Werdegangs mit Tätigkeiten in unterschiedlichen (Führungs-) Funktionen bei verschiedenen Unternehmen im In- und Ausland ist bei seinen Trainings ein intensives Eingehen auf die Erfordernisse und Situationen der betrieblichen Praxis gewährleistet.

### **Teilnehmer**

Maximal 12 Personen

### **Inhalt**

- Gründe für Reklamationen
  - „Ursachenforschung“
  - Reklamationen – ein Lernprozess für den Lieferanten?
- Reklamationsbehandlung
  - Beschwerden souverän vermitteln
  - Den eigenen Standpunkt wirkungsvoll und nachdrücklich vertreten
  - Die Wahrung der Interessen des eigenen Unternehmens
  - Reklamationsgespräche mit Lieferanten systematisch steuern
  - Reklamationen routiniert formulieren
  - Typische Fehler bei Reklamationen vermeiden
  - Der professionelle Umgang mit „hartnäckigen“ Lieferanten
- Störfaktoren
  - Die Kontrolle der eigenen Emotionen
  - Schwierige Reklamationsituationen positiv beeinflussen
  - Von der Konfrontation zur Kooperation
  - Eskalationen vorbeugen, vermeiden, gegensteuern und beherrschen
  - Umgang mit schwierigen Lieferanten
  - Umgang mit monopolistischen Lieferanten
- Zukunftsbetrachtungen
  - Partnerschaft: Schlagwort oder Realität?
  - Herstellung einer Produktpartnerschaft mit Lieferanten
  - Hilfe bei Problemlösungen anbieten
  - Wo besteht (noch) ein gemeinsames Interesse?
  - Für die Zukunft planen

### **Termine und Orte**

12.10.17	Köln	→ VA.-Nr.: 52176212
23.02.18	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52186210
03.05.18	Darmstadt	→ VA.-Nr.: 52186211
22.10.18	Köln	→ VA.-Nr.: 52186212

### **Uhrzeiten**

10.00 – ca. 17.30 Uhr

### **Teilnehmergebühren** (jeweils zzgl. MwSt.)

640,- EURO Frühbuchergebühr (bis 42 Tage vor Beginn)  
 800,- EURO Standardgebühr  
 400,- EURO Kleingruppengebühr ab dem 2. Teilnehmer gemäß Anmeldebedingungen (siehe Seite 71)



## Jahresgespräche, Performance Meetings, Zielvereinbarungen Gesprächsführungsstrategien für Einkäufer

Der regelmäßige Dialog zwischen Lieferant und Einkäufer ist im Rahmen langjährig bestehender Lieferantenbeziehungen ein wichtiges Instrument zur Förderung einer erfolgreichen Zusammenarbeit. Der Inhalt solcher Kommunikation kann vielfältig sein und geht über das reine Preisgespräch weit hinaus.

In Jahresgesprächen erfolgt periodisch eine Bestandsaufnahme der Beziehung zwischen dem Kunden/Einkauf und dem Lieferanten. Dabei werden alle Aspekte der geschäftlichen Zusammenarbeit auf mögliche Verbesserungspotenziale überprüft. Als Grundlage dienen meist eine Lieferantenbeurteilung aus der Sicht des Einkaufs und eine Kundenbeurteilung aus der Sicht des Lieferanten. Die Rahmenbedingungen für das nächste Jahr werden auf Basis der Leistungsbilanzen der vergangenen Periode festgelegt. Zielvereinbarungen für die weiteren Geschäftsbeziehungen werden ausgehandelt und vereinbart. Die regelmäßigen Performance Meetings sowie etwaige Reklamationsgespräche stellen darüber hinaus ebenfalls einen wichtigen Bestandteil des Dialogs mit dem Lieferanten dar.

Auch diese Möglichkeiten der Kommunikation gilt es für die Mitarbeiter des Einkaufsbereiches, unabhängig von möglicherweise anstehenden Preisverhandlungen, für sich zu nutzen. Eine konsensorientierte aber zielgerichtete Gesprächsführung mit dem Lieferanten führt zu einem besseren gegenseitigen Verständnis und zum Bewusstsein einer gemeinsamen Produktpartnerschaft.

### **Sie sind**

Fach- oder Führungskraft im Bereich Einkauf, Materialwirtschaft oder Logistik und stehen im regelmäßigen Dialog mit Ihren Lieferanten.

### **Ihr Nutzen**

Die Teilnehmer erlernen Jahresgespräche, Performance Meetings und Gespräche mit Zielvereinbarungen strategisch vorzubereiten und erfolgreich und eigenverantwortlich zu führen. Auf der Basis von Fallstudien, praktischen Übungen und Rollenspielen trainieren die Teilnehmer ihre sachlich inhaltlichen Positionen zu vertreten und durchzusetzen.

### **Referent**

Dipl.-Kaufmann **A. Stollenwerk** ist Trainer und Unternehmensberater für Einkaufs- und Supply-Chain-Management. Zuvor war er als Leiter Einkauf und Materialwirtschaft in der Industrie in mittelständischen und Großunternehmen international tätig.

### **Teilnehmer**

Maximal 12 Personen

### **Inhalt**

- **Gesprächsanlässe und -situationen**
  - Gesprächsanlässe: Jahres-, Reklamations-, Performance- Zielvereinbarungsgespräche
  - Gesprächsfaktoren und qualifizierte Gesprächsziele
- **Zahlen, Daten und Fakten**
  - (Recherche – Informationsquellen – Aufbereitung und Präsentation)
- **Klärung der Verhandlungssituation**
  - Positionsbestimmung, Analyse von Verhandlungsmacht und Verhandlungsspielräumen
  - Unterbrechungen und Vertagungen planen
- **Checkliste zur Vorbereitung auf Gespräche**
  - Organisatorische Vorbereitung eines Gesprächs
  - Gesprächs- und Verhandlungstaktiken
  - Clevere Argumente und bestmöglichen Gesprächsverlauf gezielt entwickeln
- **Gesprächs- und Verhandlungspsychologie**
  - Auftreten: Selbst- und Fremdwahrnehmung
  - Die innere Einstellung zum Gespräch
  - Körpersprache: Mimik, Gestik, Ausdrucksformen
  - DISG – Modell: Die Persönlichkeit des Gegenübers besser verstehen
- **Gesprächstechnik und Kommunikation**
  - „Wer fragt, der führt“: Fragen richtig stellen
  - Die Metaebene eines Gesprächs: „Wer spricht da wirklich?“
  - Schlagfertigkeit: „Auf die Technik kommt es an“
  - Mit Einwänden gekonnt umgehen

### **Praxisorientierte Rollenspiele**

(Zielvereinbarungs-, Performance-, Jahres-, Reklamationsgespräch)

### **Termine und Orte**

23.–24.10.17	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52176240
13.–14.06.18	Ratingen	→ VA.-Nr.: 52186239
29.–30.10.18	Darmstadt	→ VA.-Nr.: 52186240

### **Uhrzeiten**

- 1. Tag: 10.00 – ca. 17.30 Uhr
- 2. Tag: 09.00 – ca. 16.30 Uhr

### **Teilnehmergebühren** (jeweils zzgl. MwSt.)

- 960,- EURO Frühbuchergebühr (bis 42 Tage vor Beginn)
- 1.200,- EURO Standardgebühr
- 600,- EURO Kleingruppengebühr ab dem 2. Teilnehmer gemäß Anmeldebedingungen (siehe Seite 71)

## Preiserhöhungen abwehren und Preisverhandlungen mit Lieferanten sicher führen

Eine anspruchsvolle Zielsetzung von Fach- und Führungskräften im Einkauf besteht darin, für das eigene Unternehmen kostengünstige Lieferantenquellen zu erschließen und im Zeitablauf zu erhalten und zu sichern. Die Erhaltung und Sicherung kostengünstiger Bezugsquellen beinhaltet damit auch die Aufgabe drohende, ungerechtfertigte Preiserhöhungsforderungen und Verschlechterungen der Einkaufskonditionen zu vermeiden.

Hierzu benötigen Einkäufer in Preisgesprächen neben Verhandlungsgeschick und der Beherrschung von Fragetechniken auch das kaufmännische Rüstzeug zur Entwicklung von Argumentationsketten, damit die Forderungen nach Preiserhöhungen abgewehrt werden können.

In diesem Seminar erfahren die Teilnehmer von einem erfahrenen Einkaufsexperten praxiserprobte Möglichkeiten und Wege zur erfolgreichen Abwehr von Preiserhöhungsforderungen. Weiterhin üben die Teilnehmer in Rollenspielen die Gesprächslenkung von Preisverhandlungen mit Lieferanten. Wege zur Sicherung und Erhaltung von kostengünstigen Lieferantenquellen werden aufgezeigt.

### Sie sind

Fach- oder Führungskraft im Einkauf und müssen im Rahmen von Verhandlungen Preiserhöhungsforderungen abwehren sowie im Rahmen von Preisverhandlungen Preise und weitere Vertragsmodalitäten mit Lieferanten festlegen.

### Ihr Nutzen

Die Teilnehmer lernen auf der Basis von praxisorientierten Beispielen und Fallstudien argumentativ Preiserhöhungsforderungen von Lieferanten abzuwehren. Weiterhin erhalten die Teilnehmer konkrete Hinweise für die Fehlervermeidung bei Lieferantenverhandlungen.

### Referent

Dipl.-Wirtschaftsingenieur **J. Simon** ist freiberuflicher Trainer und Inhaber eines Ingenieurbüros im Bereich Einkauf und Materialwirtschaft. Er verfügt über eine zwanzigjährige Berufs- und Führungspraxis in Einkauf und Materialwirtschaft mehrerer Konzerne und mittelständischer Unternehmen unterschiedlicher Branchen.

### Teilnehmer

Maximal 16 Personen

### Inhalt:

- **Preise kalkulieren und festlegen**
  - Kalkulationen des Lieferanten nachvollziehen
  - Auswirkungen von Mengenänderungen
  - Argumentation auf der Basis der Deckungsbeitragsrechnung
  - Staffelpreise analysieren und als Argumentationshilfe nutzen
  - Kennzahlen und Benchmarks
- **Preiserhöhungsforderungen analysieren**
  - Kostenelemente innerhalb einer Kalkulation ohne Wertschöpfungsanteil
  - Preiserhöhungsschreiben analysieren und abwehren
  - Preissenkungen mit Kostenargumenten fordern und umsetzen
  - Tariflohnerhöhungen als Begründung des Lieferanten für Preiserhöhungsforderungen
- **Beschaffungsmarketing**
  - Informationen über Länder, Branchen, Lieferanten und Märkte als Vorbereitung auf Preisverhandlungen
  - Eigenauskünfte und Informationen des Lieferanten nutzen
- **Vorbereitung von Preisverhandlungen**
- **Sachgerechte Verhandlungen mit Lieferanten führen**
  - Grundsätze der Verhandlungsführung
  - Verhandlungstechniken
  - Gesprächsführung und Fragetechniken
  - Einwandbehandlung
  - Tricks und Manipulationen erkennen
  - Preisveränderungen – agieren und reagieren
  - Rollenspiele mit Videoanalyse

### Termine und Orte

27.–28.11.17	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52176069
15.–16.01.18	Frankfurt/Main	→ VA.-Nr.: 52186067
09.–10.04.18	Köln	→ VA.-Nr.: 52186068
22.–23.11.18	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52186069

### Uhrzeiten

- 1. Tag: 10.00 – ca. 17.30 Uhr
- 2. Tag: 09.00 – ca. 16.30 Uhr

### Teilnehmergebühren (jeweils zzgl. MwSt.)

- 960,- EURO Frühbuchergebühr (bis 42 Tage vor Beginn)
- 1.200,- EURO Standardgebühr
- 600,- EURO Kleingruppengebühr ab dem 2. Teilnehmer gemäß Anmeldebedingungen (siehe Seite 71)

Veranstaltungstitel

Veranstaltungsname

Veranstaltungsdatum

Veranstaltungsort

Unternehmen:

Unterschrift:

Firmenbezeichnung

Datum: Unterschrift / Firmenstempel

Strasse und Nr. / Postfach

Ihre Bestellnummer (optional)

Land

PLZ

Ort

Bestellnummer bzw. Bestelldaten Ihres Unternehmens

**Teilnehmer:**

**Rechnungsanschrift:** (falls abweichend)

**1. Teilnehmer:**  
(Hauptteilnehmer)

Vor- und Zuname

Unternehmen

Funktion / Abteilung

Abteilung

Telefon:

Telefax:

Ansprechpartner

E-Mail:

Informieren Sie mich bitte per E-Mail über aktuelle Veranstaltungen

Strasse und Nr. / Postfach

**2. Teilnehmer:**  
(optional)

Vor- und Zuname

Land

PLZ

Ort

Funktion / Abteilung

Telefon:

Telefax:

Telefon:

Telefax:

E-Mail:

E-Mail:

Informieren Sie mich bitte per E-Mail über aktuelle Veranstaltungen

**3. Teilnehmer:**  
(optional)

Vor- und Zuname

**Teilnehmergebühren**

Die jeweils angegebenen Teilnehmergebühren verstehen sich inklusive Teilnehmerunterlagen, Tagungsgetränken, Kaffeepausen und Mittagessen.

Bei Einzelbuchungen bis 42 Tage vor Veranstaltungsbeginn berechnen wir die Frühbuchergebühr. Ansonsten berechnen wir bei Einzelbuchungen die Standardgebühr.

Bei Buchung einer Kleingruppe von mindestens zwei Personen eines Unternehmens innerhalb einer Veranstaltung berechnen wir immer für den ersten Teilnehmer einer Veranstaltung die Standard-Teilnehmergebühr und für jeden weiteren Teilnehmer des Unternehmens für diese Veranstaltung die Kleingruppengebühr (50 % von der Standard-Teilnehmergebühr).

Anmeldung durch / Korrespondenz an: (optional)

Vor- und Zuname

**Kontakt / Informationen**

Excellence Network GmbH & Co. KG

Darmstädter Str. 29

64331 Weiterstadt

Telefon: 06150/1070-0

Telefax: 06150/1070-22

Funktion / Abteilung

Telefon:

Telefax:

E-Mail:

E-Mail: info@excellenceakademie.de

## Anmeldungen und Informationen

Für Ihre Anmeldung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EXCELLENCE Network (siehe Seite 67 im Veranstaltungsprogramm oder <http://www.excellenceakademie.de/download/agb.pdf>). Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie schnellstmöglich auf postalischem Weg die Bestätigung des Eingangs Ihrer Anmeldung über die Anmeldebestätigung, welche noch nicht als Veranstaltungsbestätigung gilt. Die Anmeldebestätigung enthält neben Ihren Buchungsdaten die genaue Tagungsanschrift. Die überwiegende Anzahl der Tagungsstätten sind Hotels, in denen Sie auf der Basis eines durch EXCELLENCE Network vereinbarten Zimmerkontingents Ihre Zimmerreservierungen zu Sonderkonditionen selbst vornehmen können. Informieren Sie uns, wenn Sie bei der Zimmerbuchung durch EXCELLENCE Network unterstützt werden möchten.

Bei Buchung einer Kleingruppe erfolgt die Bestätigung des Eingangs der Kleingruppenbuchung über ein Schreiben, welches dem Hauptteilnehmer oder der angegebenen Kontaktperson bei der Korrespondenzadresse für alle Teilnehmer der Kleingruppe zugesandt wird.

[www.excellenceakademie.de](http://www.excellenceakademie.de)

EXCELLENCE NETWORK

EXCELLENCE NETWORK GmbH & Co. KG  
Darmstädter Straße 29 · 64331 Weiterstadt  
Telefon: 06150/1070-0 · Telefax: 06150/1070-22  
[www.excellenceakademie.de](http://www.excellenceakademie.de) · email: [info@excellenceakademie.de](mailto:info@excellenceakademie.de)