

Verhandlungen **per Telefon** – 2 verhandlungsstarke Checklisten



Verhandlungen per Telefon sind trotz vermehrt aufkommenden Video-Meetings aus dem Verhandlungsalltag nicht wegzudenken.

Bei Telefon-Verhandlungen gilt es neben den verhandlungstechnischen Vorbereitungen, der Verhandlungstaktik und strategischen Verhandlungsführung einige spezifische Aspekte zu berücksichtigen, insbesondere betreffend technische Begebenheiten und der Sprache.

In den nachfolgenden zwei Checklisten finden Sie dazu einige wichtige Tipps zur Optimierung Ihres Verhandlungserfolges via Telefon:

- ✦ **Checkliste I** **Tipps zur Vorbereitung der Telefon-Verhandlung**
- ✦ **Checkliste II** **Tipps während der Telefon-Verhandlung**

Checkliste I	
Tipps zu Vorbereitung der Telefon-Verhandlung	
Pünktlichkeit Technische Vorbereitungszeit einplanen	Seien Sie überpünktlich. Testen Sie bei Telefonkonferenzen Verbindung und Ton mindestens 5 Minuten vor Beginn der Verhandlung. Wenn es zu technischen Störungen auf Ihrer Seite kommt, ist es Ihre Verantwortung, diese rechtzeitig vor Beginn zu entdecken und zu beseitigen.
Akustik-Test	Fragen Sie zu Beginn alle Teilnehmenden, ob Sie gut zu hören sind.
Nebengeräusche ausblenden	Achten Sie, dass keine Nebengeräusche (z.B. klingelndes Mobil) oder sonstige Geräusche etc. während des Verhandlungsmeeetings stören.
Vorstellungsrunde	Stellen Sie alle Teilnehmenden einander vor bzw. lassen Sie die Teilnehmenden sich vorstellen. Erläutern Sie die vorab zugestellte Agenda.

	Weisen Sie allenfalls darauf hin, dass Aufnahmen der Verhandlung nicht zulässig sind.
--	---

Checkliste II Tipps während der Telefon-Verhandlung	
Sprechen Sie natürlich und langsam	Sprechen Sie natürlich und langsam. Reduzieren Sie eine zu hohe Sprechgeschwindigkeit, denn wer zu schnell spricht, wird selten richtig verstanden.
Sprechen Sie laut und deutlich	Sprechen Sie deutlich und mit normaler, lauter Stimme, ohne ungewollt Ihre Stimmlage zu verändern (zu hoch, zu unsicher etc.). Seien Sie sich bewusst, dass Ihre Stimme viele Emotionen transportiert.
Abstand zum Mikrofon	Beugen Sie sich grundsätzlich nicht dem Mikrofon entgegen, weil dies zu einer schlechten Körperhaltung führt, was sich negativ auf Ihre Atmung und somit Sprechendruck auswirkt. Positionieren Sie Ihr Mikrofon nicht zu nah an Ihrem Mund, da die übrigen Teilnehmenden sonst unter Umständen jeden Atemzug und jedes Räuspern mithören können.
Headset-Einstellung prüfen	Wenn Sie ein Headset tragen, sollten Sie nicht ins Mikrofon atmen. Drehen Sie das Mikrofon so, dass es unterhalb Ihrer Mundöffnung liegt.
Stehen Sie bei Verhandlungen per Telefon	Stehen Sie wenn möglich beim Telefonieren. Sie werden dadurch weniger abgelenkt und haben aufgrund des geöffneten Brustkastens die bessere Stimme.
Namensnennung bei Sprechbeginn	In grösseren Runden sollte jeder Teilnehmende immer mit der Namensnennung beginnen: „Meier, Verhandlungsstark, wir sind der Ansicht....“
Laute wie „Ja, hmm, Aha“	Achten Sie auf „Ja, hmm, Aha“, solche Laute dienen in Einzelgesprächen dem Gegenüber mitzuteilen, dass Sie ihm aktiv zuhören. In Gruppengesprächen führt dies zu einem verwirrenden Gesprächsteppich.
Stummschaltung von Mikrofon	Schalten Sie Ihr Mikrofon auf Stumm, wenn Sie nicht sprechen, um unerwünschte Hintergrundgeräusche zu vermeiden.
Keine Nebenbeschäftigungen	Vermeiden Sie es, während einer Telefonverhandlung andere Dinge nebenher zu erledigen (z.B. Tippen auf dem PC/Mobile), auch wenn Sie sich gerade nicht aktiv beteiligen.

	Ihre Vertragspartner bemerken es und das stört die Verhandlung erheblich. Sodann sind Sie dadurch nicht konzentriert an der Verhandlung und verpassen deswegen ev. das entscheidende Stichwort.
Interkulturelle Aspekte beachten	Bei internationalen Verhandlungen via Telefon sollten die Teilnehmenden die kulturellen Besonderheiten der verschiedenen Kulturen kennen und beachten.
Richtig ausschalten am Schluss	Kontrollieren Sie am Schluss der Verhandlung bewusst, dass die Tonübertragung sicher unterbrochen bzw. ausgeschaltet ist. Es kommt öfters vor, dass nach dem Ende des Meetings internes besprochen wird, im irrtümlichen Glauben die andere Partei hört nicht mehr mit, jedoch wurde die Telefonverbindung nicht von allen beendet.

Benötigen Sie weitergehende Stärkung in Ihrer Verhandlungskompetenz?

Wir freuen uns auf Ihre unverbindliche Kontaktaufnahme:

Franziska Kunz, lic. iur.

Professional Certified Coach (PCC ICF)
TBR Certified Trainer
Mediatorin IRP-HSG
Organisationsberaterin
+41 79 279 79 50
f.kunz@verhandlungsstark.ch



Jürg Koller, Dr. iur.

Rechtsanwalt
Notar
Mediator SAV
+41 41 761 19 19
j.koller@verhandlungsstark.ch

