

Feilschen will gelernt sein

Seit das Rabattgesetz gefallen ist, darf auch in Deutschland gefeilscht werden. Doch wer kein Naturtalent ist, muss das Taktieren am Ladentisch erst lernen. Wie geht man am besten vor, und wo sind die Stolperfallen?

„Man soll Fische nicht mit Erdbeeren und Schlagsahne ködern, nur weil man selbst gern Erdbeeren und Schlagsahne isst“, rät der amerikanische Psychologe Dale Carnegie. Wer bei seinem Gegenüber etwas erreichen will, tut gut daran, sich in dessen Lage zu versetzen.

Auch beim Feilschen sind diejenigen im Vorteil, die die Psychologie der Gesprächsführung beherrschen. Tipps, wie Sie clever verhandeln:

Mit ein wenig Vorbereitung verschaffen Sie sich eine bessere Ausgangsposition. „Erkundigen Sie sich nach den Preisen der Konkurrenz, informieren Sie sich über Stärken und Schwächen des Produkts, und überlegen Sie sich ein vernünftiges Einstiegsangebot“ rät

Kommunikationspsychologe Udo Kreggenfeld. „So zeigen Sie dem Verkäufer, dass Sie ein kompetenter Verhandlungspartner sind.“

Der Trainer, der in seinen Seminaren lehrt, wie man erfolgreich argumentiert und verhandelt, empfiehlt, bereits im Vorfeld abzuklären, wie viel Rabatt man erreichen will und welchen Kaufpreis man bereit ist, maximal zu bezahlen.

Wählen Sie den richtigen Zeitpunkt. Nutzen Sie Zeiten, in denen wenig Kunden im Geschäft sind. Am späten Vormittag und frühen Nachmittag sind die Verkäufer in der Regel am entspanntesten. Kein Händler wird gerne verhandeln, wenn der Laden voll ist. Auch kurz vor Ladenschluss ist ein Verkäufer meist nicht besonders offen für ein ausgiebiges Gespräch.

Betrachten Sie das Feilschen als Spiel, und bleiben Sie locker. Mit Charme und Freundlichkeit kommt man eher ans Ziel. „Sympathie spielt eine wichtige Rolle“, betont Kreggenfeld.

Wenn möglich, suchen Sie sich einen Verkäufer, der Ihnen sympathisch ist. Die Chancen, dass er Ihnen ebenfalls eine gewisse Sympathie entgegenbringt, stehen dann besser.

„Sympathie“, weiß Kreggenfeld, „entsteht nämlich über Ähnlichkeiten.“ Mit Menschen, mit denen uns irgendeine Gemeinsamkeit verbindet, kommen wir deshalb meist leichter klar.