

## NZZ Online

### Überzeugen und schweigen

Erschienen bei NZZ Online am 20.02.2012

---

**Frank Arnold** gilt als einer der anerkanntesten Managementberater Deutschlands und der Schweiz. Zu den Kunden seiner Unternehmensberatung ARNOLD Management gehören zahlreiche internationale Unternehmen des Mittelstands sowie börsennotierte Konzerne. Frank Arnold berät Vorstände zu den Themen Unternehmenskultur und Unternehmensstrategie. In der Unternehmensberatung ist der promovierte Wirtschaftswissenschaftler seit 1999 tätig. Darüber hinaus ist Dr. Frank Arnold weltweit als Bestsellerautor erfolgreich und international als Redner gefragt.

---

Nach langwierigen Verhandlungen ist es endlich gelungen, den Kooperationspartner, Kunden oder Lieferanten von Ihren Argumenten zu überzeugen. Ganz gleichgültig, worum es sich bei der Verhandlung drehte – sei es ein Preis, ein Termin oder eine andere Modalität der Zusammenarbeit – gilt jetzt ein Grundsatz und der heisst: schweigen.

Es geht dabei nicht um Geheimhaltung oder gar darum, dass Sie Ihren Gesprächspartner grusslos verabschieden sollen, es geht schlichtweg darum, dass Sie das vereinbarte Ergebnis nicht dadurch schwächen, dass Sie es weiter verteidigen. Allzu oft hört man nach Abschluss einer Verhandlung Sätze wie »Der Preis ist aber wirklich gerechtfertigt, wenn man die Qualität betrachtet« oder »Sie werden sehen, so schwer ist der Termin gar nicht

zu realisieren«. Aussagen dieser Art suggerieren dem Gegenüber, dass Sie das Ergebnis der Verhandlung für unangemessen halten, obwohl es genau so ist, wie Sie es vorgegeben haben. Dies kann dazu führen, dass der Gesprächspartner sich verunsichert fühlt und die Qualität der Abmachung in Frage stellt. Das sollte natürlich auf keinen Fall passieren. Und daher gilt der vom Wegbereiter des Sportmarketings Mark McCormack (1930 – 2003) geprägte Satz »Once you've sold, shut up« nicht nur für Verkäufer.

#### Aufgaben und Denkanstösse:

- Welcher Ihrer Kollegen verhält sich so wie beschrieben und könnte von diesem Rat profitieren?
- Denken auch Sie beim Abschluss Ihrer nächsten Verhandlung daran, das Ergebnis nicht weiter zu kommentieren.