

# Claim Management

## Empfehlungen für erfolgreiche Verhandlungen



**Jan Lehmann**

WeConsult Procurement GmbH

## Wie du kurzfristig mindestens 70% offene Mehrkosten in Kassenbestand verwandelst

Offene Mehrkosten sind ein häufiges Problem in vielen Projekten – doch sie müssen nicht einfach hingenommen werden. Erfolgreiches Claim Management bedeutet, proaktiv zu handeln, Verhandlungsspielräume zu erkennen und klare Strategien zu nutzen, um Forderungen durchzusetzen.

Dieses Dokument bietet praxisnahe Handlungsempfehlungen, um genau das zu erreichen.

**Nutze die ganze Klaviatur!**

# 1 Musterunterbrechung einsetzen

Statt ständiger Rechtfertigungen, gezielt Fragen stellen:

- „Können Sie mir den Kontakt Ihrer Compliance-Abteilung senden? Ich möchte klären, ob wir Änderungen ohne Bestellungen überhaupt beginnen dürfen.“
- „Wir haben ja Änderung X umgesetzt. Soll ich die Rechnung einfach an die Buchhaltung senden oder möchten Sie mir vorher noch die Bestellnummer für eine einfachere Abwicklung mitteilen?“

👉 Tipp: Durch unerwartete Fragen wird der Fokus vom ursprünglichen Konflikt auf konkrete Lösungen gelenkt.

# 2 Neue Ansätze ausprobieren

Nicht nur an bewährten Methoden festhalten – kreativ werden:

- Einen Hebel probieren, aber immer zwei weitere in der Schublade haben.
- Varianten testen und beobachten, welche Methode den größten Effekt erzielt

# 3 Beharrlichkeit zeigen

Dranbleiben und nicht lockerlassen:

- „Beharrlichkeit ist die geheime Stärke der Erfolgreichen.“ (N. Hill)
- Regelmäßige Nachfragen und Erinnerungen zeigen Entschlossenheit.

# 4 Neue Ansätze ausprobieren

Die Rollen im Verhandlungsspiel (“Drama-Dreieck”) erkennen:

- Täter: Baut Druck auf, kritisiert oder wertet ab.
- Opfer: Reagiert defensiv oder weicht aus.
- Retter: Versucht übermäßig zu helfen, nimmt die Verantwortung anderer an sich.

👉 Strategie: Aus der Opferrolle ausbrechen und aktiv die Verhandlung lenken – auf rationaler, sachlicher Ebene!

# 5 Dokumentation und Vorbereitung sind entscheidend

Alle relevanten Unterlagen immer parat haben:

- Verträge, Verhandlungsprotokolle, Terminpläne und Bestellungen
- Vollständige Liste aller Änderungen und deren Status



## Checkliste für eine erfolgreiche Verhandlung:

- ✓ Verträge und relevante Unterlagen durchsehen und markieren
- ✓ Alle Änderungen und deren Status dokumentieren
- ✓ Mögliche Hebel identifizieren und vorbereiten
- ✓ Alternativen bereithalten und flexibel bleiben
- ✓ Musterunterbrechungen gezielt einsetzen

**Fazit: Erfolgreiches Claim Management erfordert nicht nur Fachwissen, sondern auch strategisches Geschick und den Mut, neue Wege zu gehen. Wie werden in Zukunft die Verhandlungen aktiv gesteuert?**

✉ **Kontakt für weitere Unterstützung:**  
✉ **[jan@weconsult-procurement.com](mailto:jan@weconsult-procurement.com)**  
☎ **+49-172-733 08 27**