

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Vorwort | 7 |
| 1 Auswahl einer Simulation | 13 |
| 1.1 Schritt 1: Vorauswahl einer Simulation anhand der Übersicht | 13 |
| 1.2 Schritt 2: Überprüfung der ausgewählten Simulation | 15 |
| 1.3 Schritt 3: Durcharbeiten der Simulation | 17 |
| 2 Didaktische Erwägung – Parellelsimulation oder Einzelsimulation | 19 |
| 3 Einsatz der Simulation in der Praxis | 21 |
| 3.1 Grundsätzliche Hinweise | 21 |
| 3.2 Spezifische Hinweise | 24 |
| 3.3 Vorbereitung der Teilnehmenden auf die Simulation | 25 |
| 3.4 Durchführung der Simulation | 25 |
| 3.5 Auswertung der Simulation | 25 |
| 4 Übersicht zu den Simulationen | 27 |
| 5 Die 20 Konfliktsimulationen | 39 |
| 5.1 Beschaffung der digitalen Druckmaschine B210 | 39 |
| 5.1.1 Simulationsskizze | 39 |
| 5.1.2 Digitaldruckmaschine B210 – Einkauf Winter Systems | 41 |
| 5.1.3 Digitaldruckmaschine B210 – Key Account Management Fiable | 44 |
| 5.2 Beschaffung von Smartphones mit dem Umweltsiegel Pure Green | 46 |
| 5.2.1 Simulationsskizze | 46 |
| 5.2.2 Smartphones mit dem Umweltsiegel Pure Green – Einkauf Hedge Bio Technology | 48 |
| 5.2.3 Smartphones mit dem Umweltsiegel Pure Green – Account Management Green Tech Support | 51 |
| 5.3 Reklamationsgespräch zwischen zwei langjährigen Partnern | 54 |
| 5.3.1 Simulationsskizze | 54 |
| 5.3.2 Gespräch zwischen Schleswig-Holstein Süd und Office Express Markant – Vertrieb | 56 |
| 5.3.3 Gespräch zwischen Schleswig-Holstein Süd und Office Express Markant – Einkauf | 61 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 5.4 | Das Gehaltsgespräch | 66 |
| 5.4.1 | Simulationsskizze | 66 |
| 5.4.2 | Gehaltsgespräch – Herr Niklas Gern, Head of Sales (DACH-Region) | 68 |
| 5.4.3 | Gehaltsgespräch – Frau Mayla Maleki, Director Global Sales and Marketing | 70 |
| 5.5 | Villach BQ für die eigene Wohnung | 72 |
| 5.5.1 | Simulationsskizze | 72 |
| 5.5.2 | Villach BQ für die eigene Wohnung – Frau Sophie Milkereit – Kundin ... | 74 |
| 5.5.3 | Villach BQ für die eigene Wohnung – Herr Mark Siegel – Verkaufsberater | 77 |
| 5.6 | Die Auftragsverhandlung | 81 |
| 5.6.1 | Simulationsskizze | 81 |
| 5.6.2 | Die Auftragsverhandlung – Freyburg | 83 |
| 5.6.3 | Die Auftragsverhandlung – Jäger-Bunthoff | 86 |
| 5.7 | Übernahme einer Projektleitung durch ein Teammitglied | 89 |
| 5.7.1 | Simulationsskizze | 89 |
| 5.7.2 | Übernahme einer Projektleitung – Sachbearbeiter Luca Schmidtbauer | 92 |
| 5.7.3 | Übernahme einer Projektleitung – Teamleiterin Vanya Rasmussen | 94 |
| 5.8 | Statusgespräch zwischen Projektleitung und Projektmitglied | 97 |
| 5.8.1 | Simulationsskizze | 97 |
| 5.8.2 | Statusgespräch – Projektleitung Luca Schmidtbauer | 99 |
| 5.8.3 | Statusgespräch – Projektmitglied Imke Emmerich | 102 |
| 5.9 | Statusgespräch zwischen neuer Teamleiterin und Teammitglied | 105 |
| 5.9.1 | Simulationsskizze | 105 |
| 5.9.2 | Statusgespräch – Teamleiterin Meltem | 107 |
| 5.9.3 | Statusgespräch – Teammitglied Mika | 110 |
| 5.10 | Beschaffung von Schutzwesten für eine Hilfsorganisation | 113 |
| 5.10.1 | Simulationsskizze | 113 |
| 5.10.2 | Beschaffung von Schutzwesten – Operativer Einkauf DMH | 115 |
| 5.10.3 | Beschaffung von Schutzwesten – Vertrieb der Kerber-Schild GmbH | 117 |
| 5.11 | Preisgespräch zwischen zwei langjährigen Geschäftspartnern | 119 |
| 5.11.1 | Simulationsskizze | 119 |
| 5.11.2 | Preisgespräch – Vertrieb der Kerber-Schild GmbH | 121 |
| 5.11.3 | Preisgespräch – Einkauf DMH | 126 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 5.12 | Erstellung einer neuen Webseite | 131 |
| 5.12.1 | Simulationsskizze | 131 |
| 5.12.2 | Erstellung einer neuen Webseite – T. Rüttgers, Marketingleiterin bei der Bernhoff Maschinentechnik GmbH | 133 |
| 5.12.3 | Erstellung einer neuen Webseite – H. Tewitt, Account Manager, CTU ... | 137 |
| 5.13 | Jahresgespräch im Einzelhandel | 140 |
| 5.13.1 | Simulationsskizze | 140 |
| 5.13.2 | Jahresgespräch im Einzelhandel – Einkauf von Outdoor Equipment Sona (OES) | 142 |
| 5.13.3 | Jahresgespräch im Einzelhandel – Key Account Management der Firma Advanced Optical Devices (AOD) | 149 |
| 5.14 | Honoraranpassung im Rahmenvertrag | 155 |
| 5.14.1 | Simulationsskizze | 155 |
| 5.14.2 | Honoraranpassung im Rahmenvertrag – März Freitag Consulting | 157 |
| 5.14.3 | Honoraranpassung im Rahmenvertrag – Ballin-Merseburg | 160 |
| 5.15 | Die Verhandlung des Rahmenvertrages | 164 |
| 5.15.1 | Simulationsskizze | 164 |
| 5.15.2 | Die Verhandlung des Rahmenvertrages – Privatbank K. Friedrich & G. Achthausen | 167 |
| 5.15.3 | Die Verhandlung des Rahmenvertrages – März Freitag Consulting | 174 |
| 5.16 | Verzögerung im Softwareprojekt »AutoPilotImprover« (API) | 180 |
| 5.16.1 | Simulationsskizze | 180 |
| 5.16.2 | Verzögerung im Softwareprojekt »AutoPilotImprover« (API) – Kimming | 182 |
| 5.16.3 | Verzögerung im Softwareprojekt »AutoPilotImprover« (API) – Steinmesser | 187 |
| 5.17 | Klärung der Zusammenarbeit zwischen dem Marketing und dem Einkauf | 192 |
| 5.17.1 | Simulationsskizze | 192 |
| 5.17.2 | Klärung der Zusammenarbeit zwischen dem Marketing und dem Einkauf – Marketing | 196 |
| 5.17.3 | Klärung der Zusammenarbeit zwischen dem Marketing und dem Einkauf – Einkauf | 200 |
| 5.18 | Bietergespräch – 100 Offshore-Anlagen für China Wind | 203 |
| 5.18.1 | Simulationsskizze | 203 |
| 5.18.2 | Bietergespräch – 100 Offshore-Anlagen für China Wind – Projektleitung und Beschaffung CW | 205 |
| 5.18.3 | Bietergespräch – 100 Offshore-Anlagen für China Wind – Director Global Sales und Projektleitung von Fellin Wind Power | 210 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 5.19 | Beschaffung einer zivilen Drohne für die Seenotrettung | 216 |
| 5.19.1 | Simulationsskizze | 216 |
| 5.19.2 | Deutsch-Dänische Gesellschaft zur Seenotrettung – Projektleitung und Einkauf | 221 |
| 5.19.3 | Firma Houston Aerial Dynamics (HAD) – Key Account Management Team | 227 |
| 5.19.4 | Firma Israeli Aeronautic Systems (IAS) – Key Account Management Team | 233 |
| 5.20 | Der Friedensvertrag | 239 |
| 5.20.1 | Simulationsskizze | 239 |
| 5.20.2 | Der Friedensvertrag – Verhandlungsdelegation von Akram | 242 |
| 5.20.3 | Der Friedensvertrag – Verhandlungsdelegation von Fidelis | 246 |
| 6 | Formular für die Vorbereitung von Verhandlungen und Gesprächen | 251 |
| | Danksagung | 253 |
| | Stichwortverzeichnis | 255 |
| | Der Autor | 257 |