

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 – Parellesimulation 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