

## **Vorwort**

Es gibt kein einziges Unternehmen im Projektgeschäft, das nicht mit den Methoden des Claims-Managements konfrontiert wird. Jede Änderung, Störung und Forderung im Zusammenhang mit der Durchführung eines Projektes hat einen potentiellen Einfluss auf Termine, Kosten und Vertragsinhalte. Je komplexer ein Projekt in Bezug auf Dauer und Umfang wird, desto größer wird die Zahl der Abweichungen gegenüber dem ursprünglich geschlossenen Vertrag. Dies können fehlerhafte Informationen, verzögerte Leistungen oder gewünschte Änderungen eines Vertragspartners sein. Alle Diskussionen und Konflikte, die aus diesen Abweichungen entstehen, versucht man zunächst auf dem Weg der gütlichen Verhandlung zu lösen.

Die Verhandlung von Konflikten zwischen Geschäftspartnern, im Zusammenhang mit geplanten und ungeplanten Änderungen in einem laufenden Projekt, unterscheiden sich deutlich von einer Verhandlung im Vertrieb, im Einkauf oder Verhandlungen im Rahmen von sozialen Konflikten. Allen Verhandlungen auf Basis eines bestehenden Vertrages ist eines gemeinsam: Sie unterliegen einem Zwang zur Einigung! Eine Verhandlung um einen neuen Auftrag kann man ohne weitere Konsequenzen verlassen, wenn man sich nicht einig wird. Verhandlungen, bei Störungen in einem laufenden Projekt, unterliegen dagegen einem hohen Einigungsdruck. Zum einen besteht ein gemeinsames Interesse, das Projekt erfolgreich zu Ende zu führen, so dass die Parteien aufgefordert sind, auch nach der Verhandlung miteinander zu kooperieren. Zum anderen droht bei einem Scheitern der Verhandlung ein meist aufwendiges und teures Gerichtsverfahren.

Die Suche nach einem Verhandlungskonzept, dass diese

## Vorwort

Randbedingungen berücksichtigt, war schlichtweg vergeblich. Immer wieder wurden Konzepte angeboten, die zwar den «Claim» im Titel führten, tatsächlich aber keinen Unterschied zu einer Einkaufsverhandlung machten. Andere Konzepte idealisierten nur einen Teilaspekt oder arbeiteten exzessiv mit dem Mittel der Manipulation. Das PRO:CLAIM®-Konzept reduziert die bekannten Methoden auf die sinnvollen Techniken, definiert deren Einsatz und Standort in einer Claims-Verhandlung und bietet Lösungen für die resultierenden, weißen Flecken auf der entsprechenden Landkarte der Verhandlung.