35 tehnici de negociere

Tehnicile de negociere prezentate mai jos sunt doar o trecere sumara in revista a tehnicilor ce pot fi folosite intr-o negociere. Sunt repere. Unele tehnici de negociere pot fi considerate bune, altele mai putin bune, unele dintre ele pot fi considerate etice altele, mai putin.
Aceste tehnici sunt utile pentru a avea o viziune in ansamblu, fiecare tehnica necesitand o abordare specifica, detaliata si exemplificata pentru a o putea aplica eficient.

35 tehnici de negociere

1. Tactica uliul si porumbelul sau baiat bun-baiat rau
Mecanismul tacticii este simplu: intr-o echipa formata din doi negociatori, unul din ei va conduce etapele introductive ale negocierii si apoi va lasa conducerea celuilalt coleg pentru fazele finale. Practic in timp ce unul joaca rolul dur al inflexibilului si dezvolta starea de conflict, celalalt joaca un rol conciliant si dezvolta starea de cooperare.
Avantajul este ca se pot avansa cereri inalte la inceputul negocierii, ferm si fara rezerve.
Putem proceda astfel deoarece in momentul negocierii cel care a cerut mai mult nu va fi obligat sa cedeze: initial s-a stabilit o pozitie puternica pe care primul (uliul sau baiatul rau) va trebui sa o apere!

2. Tactica eludarii

O astfel de tactica este intalnita frecvent in cazul organizatiilor internationale superdimensionate.
Negociatorul, in dorinta de a exercita o presiune asupra partenerului cauta sa discute cu superiorii sau chiar cu colegii acestuia din urma; in acest fel el urmareste sa-i submineze acestuia pozitia, sa-l izoleze.

Masura de aparare pe care specialistii o considera cea mai adecvata este aceea de a pune in garda persoanele vizate de negociatorul care apeleaza la o astfel de tactica, asupra posibilitatii de a fi contactate, precum si asupra intentiilor fundamentale ale persoanei in cauza.

3. Tactica: Este important pentru mine!

Aceasta tactica reflecta modul in care trebuie actionat in privinta problemelor care nu sunt esentiale pentru noi in scopul de a da satisfactie partenerilor. Partenerul vostru va reactiona pozitiv atunci cand va veti arata sincer interesati de problemele cu care acesta se confrunta!

4. Tactica gambitului

Se mai numeste si sacrificarea pionului. Este o tehnica folosita de negociatorul experimentat in scopul contrabalansarii. El lanseaza, pe langa cererea reala, inca o cerere, care nu este neaparat exagerata si de care nu are nevoie in mod special. Negociatorul Experimentat stie ca partenerul de negociere nu poate sau nu vrea sa indeplineasca cea de-a a doua cerere, astfel ca, in schimbul renuntarii la ea, partenerul va fi obligat la o serie de concesii suplimentare 2.

5. Tactica lipsa de imputernicire

Aceasta tactica se poate practica atunci cand negociatorul isi da seama ca este fortat sa cedeze mai mult decat ar dori. Se poate argumenta ca nu are imputernicirea de a semna un acord in termenii care au fost discutati. Aceasta tactica poate deranja partenerul, singura scapare fiind aceea ca in discutie au aparut elemente noi care trebuie discutate si la alt nivel!

6. Tactica dominarii discutiilor

In general, in orice negociere o atentie deosebita trebuie acordata tacticilor utilizate de partener.

Sunt des intalnite situatiile cand acesta preia initiativa in procesul de negociere si lanseaza cereri mult mai mari decat cele care ii sunt efectiv necesare.

Astfel acesta va continua sa domine initiativa discutiilor tinandu-si partenerii sub presiunea cererilor sale, cautand totodata sa le dezechilibreze pozitia. In acelasi timp va incerca sa delimiteze la maximum posibilitatea de actiune a acestuia prin mentinerea exclusiva in discutie a subiectului lansat. In acest fel partenerul va fi determinat sa faca concesii, una dupa alta, pana la epuizarea acestora.

7. Tactica efectuarii sau evitarii efectuarii primei oferte

In general nu este recomandabil sa se faca prima oferta in negociere. Daca totusi acest lucru se impune, atunci trebuie evitate doua extreme:

– sa nu se faca o oferta foarte sus, ceea ce ar determina cealalta parte sa o interpreteze ca pe un bluff;

– invers, sa nu se faca o oferta prea jos intrucat ar putea fi interpretata ca o slabiciune si necunoasterea realitatilor.

8. Tactica folosirii timpului

Este o tactica care poate fi folosita oricand, mizand pe presiunea timpului. Timpul are un rol cheie in negocieri. Puteti sa-l faceti sa lucreze in favoarea voastra, insa daca nu sunteti suficient de atenti se poate transforma intr-un dezavantaj. Cererea este lansata in ultimul moment lasand partenerui de negociere un timp foarte scurt de decizie. Cel mai probabil vei primi raspunsul dorit!

9. Tactica tergiversarii

Utilizand o astfel de tactica negociatorul cauta sa evite luarea unei decizii motivand lipsa de documente, starea sanatatii, concedii, deplasari, urgente etc. Intr-o asemenea situatie se va incerca sa se convinga partenerul sa continue tratativele. Se va arata regretul de a nu finaliza operatiunea si nevoia de a o finaliza cu o alta firma concurenta.

10. Tactica paraverbalului

Principiul este simplu, trebuie sa vorbim in acelasi mod cu partenerul de negociere pentru ca numai astfel el ne poate intelege mai bine si vom putea intra pe aceeasi lungime de

unda. Poate este un lucru ciudat, insa avem mai multa incredere in oamenii care ne seamana, chiar daca nu suntem constienti de acest lucru. Cateva exemple ar fi urmatoarele: daca interlocutorul vorbeste repede, vorbeste si tu repede; daca interlocutorul vorbeste mai rar, vorbeste si tu mai rar; daca interlocutorul vorbeste pe un ton mai ridicat, vorbeste si tu pe un tot mai ridicat; daca el accentueaza verbele, accentueaza-le si tu; daca vorbeste folosind o anumita linie melodica foloseste-o si tu etc.

11. Tactica apelului la simturi

Se utilizeaza atunci cand ratiunea nu consimte la un anumit lucru. Se face apel la colaborarea anterioara, mandria personala sau nationala, la amintirea unor momente placute petrecute impreuna in cadrul actiunilor de protocol (mese, spectacole, etc.,).

Pentru a contraataca o asfel de tactica se va cauta a se aminti partenerului ocazii similare desfasurate pe baza de reciprocitate si la care a fost invitat si se va cauta revenirea la discutia de baza.

12. Tactica stimularii si urmaririi

Este o tehnica prin care partenerului de negociere i se pun o serie de intrebari (despre situatii care s-au intamplat deja si care urmeaza sa se intample). Este stimulata memoria si imaginatia. Aceste intrebari fac, bineinteles, parte din discutia obisnuita (ex: Cum v-ati petrecut concediul? memorie sau Daca ai putea sa iti construiesti o casa cum ar arata? (imaginatie). In tot acest timp se urmaresc ochii persoanei care raspunde, iar limbajul ochilor se va asocia apoi cu ceea ce spune persoana in cauza. In general, coltul din stanga sus corespunde adevarului iar coltul din dreapta sus, falsului sau improvizatiei.

Aceasta situatie poate fi diferita la unele persoane, tocmai de aceea, inainte de a trage concluzii se face calibrarea, adica, se pun cateva intrebari de proba pentru a verifica pozitia ochilor.

13. Tactica – asta-i tot ce am

Aceasta tactica se va avea intotdeauna in vedere cand se cumpara un produs sau un serviciu relativ complex.

Atunci cand un cumparator spune: imi place produsul dumneavoastra, dar nu am atatia bani;vanzatorul poate raspunde pozitiv, prietenos, devine implicat in problema cumparatorului. Cum sa fii ostil fata de cineva caruia ii place produsul tau?

14. Tactica lui Colombo

Tactica lui Colombo este atunci cand facem pe nestiutorii. In aparenta este o tehnica periculoasa, in practica insa, suporta un grad mic de risc si da roade excelente.

In practica, tehnica este simpla. Nu aratati ca stiti totul. Puteti juca rolul copilului curios care vrea sa afle cat mai multe, iar cea mai potrivita persoana sa va spuna aceste lucruri este chiar cel din fata dumneavoastra. Orgoliul lui nu va rezista. Cu mici exceptii va vedea in voi un partener inofensiv. Negocierea devine relaxata, aproape ca celalalt va face o datorie din a va spune mai multe lucruri decat v-ati asteptat.

15. Tactica escaladarii

Escaladarea este una din cele mai eficiente tactici. Ea trebuie cunoscuta de orice negociator, atat vanzator cat si cumparator, pentru ca acesta sa poata evita eventualele dezavantaje in derularea tranzactiei efectuate.

In conditiile in care o asemenea tactica este etica – si este atat rezonabila cat si corecta – ea satisface ambii parteneri. Exista si cazuri cand aceasta se practica intr-o foma neloiala.

Spre exemplu, in cazul in care desi cele doua parti (vanzator si cumparator) au stabilit un anumit pret, ulterior, vanzatorul ridica pretul, punandu-l pe cumparator intr-o situatie neplacuta. Desi suparat, acesta este nevoit sa inceapa o noua negociere, ajungandu-se la un compromis; de fapt este vorba de un pret mai mare decat cel stabilit

initial.

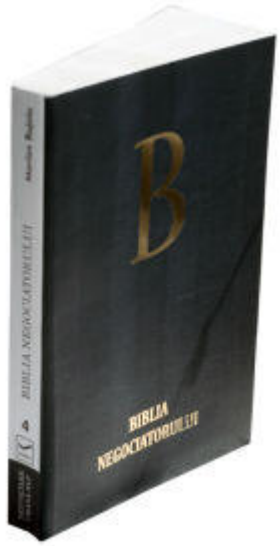
16. Tactica politetii exagerate

Este folosita pornind de la premisa ca unui partener politicos, amabil, nu i se poate refuza nicio dorinta. Uneori o astfel de tactica poate masca desconsiderarea sau dispretul. Prin politete exagerata se evidentiaza merite reale sau imaginare. Uneori cu cat complimentele sunt mai placute cu atat solicitarile si rezultatele vor fi mai substantiale.
Intr-o asemenea situatie se va cauta sa se adopte o pozitie similara, manifestandu-se o politete exagerata pentru a-l determina pe partener sa renunte.

17. Tactica intrebarilor introductive

Negociatorul va intra in incaperea destinata negocierii, va strange mana oponentilor urandu-le “Buna-dimineata!” si apoi va trece imediat la abordarea problemelor.
Se va interesa de situatia afacerilor partenerului, de productia si serviciile de care este interesat, sau chiar de situatia afacerilor personale. El va cauta sa obtina avantaje suplimentare prin culegerea de informatii despre parteneri si le va construi acestora o imagine in care sa poata gasi punctele mai slabe, vulnerabile.

18. Tactica – primeste – da



Intotdeauna un negociator este interesat sa primeasca mai intai si apoi sa dea ceva. Va face o concesie mica dupa ce oponentii au facut o concesie mica. Va face o concesie mare dupa ce va primi una mare si va cauta sa obtina informatii inainte sa le dea. Va cauta sa primeasca oferta celorlalti inainte de a o face pe a sa.
O astfel de tactica, utilizata de negociatori experimentati, poate avea avantaje comerciale pozitive pe termen scurt si va putea castiga teren in timpul negocierii. Pe termen lung insa, dezavantajul consta in aceea

ca se introduce riscul intarzierilor si al atingerii unor puncte moarte, in care niciuna din parti nu doreste sa dea ceva inainte de a primi.

19. Tactica rosu si negru

In esenta, aceasta tehnica de negociere este foarte simpla, insa foarte eficienta. Este mai mult un tips and tricks aplicat de obicei de catre agentii de vanzari pentru finalizarea vanzarii. Aceasta tehnica mai este cunoscuta in limbajul NLP ca “falsa alegere”. Intrebarile sunt construite altfel, sugereand o alternativa. Practic, in loc sa intrebati pe cineva daca-i place rosu, daca merge in parc etc, reformulati: “Cum ai prefera sa fie, rosu sau negru?”; “Ai prefera sa mergem in parc astazi sau maine?” sau “Ati prefera sa platiti in avans 20% sau 50 %?”.

Practic, inainte ca interlocutorul sa se decida, ii sugerati sa aleaga intre doua variante. In acel moment, inconstient, partenerul va fi fortat sa gandeasca in alti termeni. El atunci se va gandi: Este mai bine rosu sau negru? Este mai bine acum sau maine?

20. Tactica – tinuta gen pocker

Negociatorul va avea o tinuta impietrita, de nepatruns, nu va arata nimic prin expresie, ton, tinuta sau gesturi, aceasta tactica facad o parte importanta a arsenalului propriu. Aceasta tehnica, destul de intalnita si practicata este folosita de regula din doua motive: fie pentru a arata dezinteresul pentru ceea ce are de oferit partenerul, fie de a forta partenerul sa cedeze mai mult decat in mod normal.

21. Tactica schimbarii negociatorului

Deseori, pe parcursul unei negocieri si mai ales atunci cand te astepti mai putin, partea adversa schimba negociatorul.

Este una din tacticile dure, utilizate de negociatorii razboinici si careia cu greu i se poate face fata. Aceasta deoarece odata ce te-ai obisnuit cu cineva, chiar daca iti este oponent intr-o negociere, este destul de neplacut sa iei totul de la capat; de obicei se prefera stabilitatea, chiar si

a celor ce ti se opun.
Fara indoiala ca negociatorul isi va pune o serie de intrebari: Ne place sau nu noul partener?, Este mai bun, mai rau, mai pregatit sau mai putin pregatit fata de cel care a fost inlocuit?; De fapt de ce s-a facut schimbarea? Ce semnificatie are aceasta?.

22. Tactica lansarii unor cereri exagerate

Prin aceasta partenerul isi asigura posibilitatea de a face ulterior o serie de concesii care sa nu afecteze fondul pozitiei sale. In lipsa unei documentari adecvate, diferenta dintre limita partenerului si nivelul gandit de noi ne poate inhiba, determinandu-ne in final sa acceptam de exemplu un pret mult superior celui normal.

23. Tactica de obosire a partenerului

Intrucat negociatorul nu se poate relaxa nici dupa terminarea argumentatiei, fiind obligat sa-si pregateasca mutarile urmatoare in functie de argumentele noi aduse de partener, negocierea constituie un proces obositor.

24. Tactica ezitarii

Aceasta tactica presupune, asa cum ii spune si numele, o ezitare din partea celui care vinde. Folosirea acestei tactici are o serie de avantaje care va pot clasa pe pozitia de leader al negocierii. In primul rand, negocierea incepe cu o oferta facuta de partener. O prezentare corecta a produsului il va face pe partener sa si-l doreasca mai mult in timp ce produsul este mai bine pus in valoare de ezitarea dumneavoastra de a-l vinde.

25. Tactica asocierii pozitive

Majoritatea evenimentelor din viata noastra sunt asociate unor sentimente pozitive, negative sau neutre. Vom tine minte mai ales sentimentele pozitive si negative, iar ori de cate ori vom avea de-a face cu un eveniment sau o actiune similara, apare automat si sentimentul. Creierul, odata ce a asociat un eveniment cu o anumita stare, ori de cate ori se va intalni cu

evenimentul respectiv nu va putea sa-l disocieze, decat in foarte mica masura.
In zona negocierii va puteti servi de aceasta forta puternica a asocierii, ea transformandu-va partenerii de negociere in relatii pe termen lung sau in cazul nefericit chiar in dusmani.
Sunt cateva detalii de care este bine sa tineti cont atunci cand pregatiti o negociere (atmosfera, aranjamentul salii, aspectul personal, atitudinea, insotitorii etc). Luati-le in considerare si sentimentele pozitive generate vor fi mereu asociate cu parteneriatul dumneavoastra.

26. Tactica presupozitiei

Aceastaa tactica pleaca de la premisa ca se poate si presupune ca totul este posibil. O intrebare buna pusa intr-o negociere care iti asigura de obicei rezultatul dorit este aceasta: cat de usor ar fi sa?; Tehnica foloseste puterea presupozitiei si pleaca de la premiza ca un lucru este mai mult sau mai putin usor, scotand complet din calcul varianta “imposibil”.

27. Tactica tacerii

Tacerea este marcata semiotic in functie de temperament, apartenenta etnica, etc. Negociatorii sunt mai mult sau mai putin inclinati sa pastreze tacerea. In general tacerea e resimtita ca o situatie jenanta, care ii impinge pe oameni sa vorbeasca cu orice pret, uneori chiar mai mult decat trebuie. In orice discutie trebuie avut in vedere un echilibru intre lungimea replicilor fiecarui partener. Rabdarea de a astepta reactiile partenerului la afirmatiile, propunerile, ofertele proprii, inhibarea dorintei de a vorbi este esentiala pentru reusita negocierii. Regula de aur a negocierii este sa nu iei niciodata cuvantul atunci cand poti foarte bine sa pastrezi tacerea.

28. Tactica ofertelor false

Una dintre numeroasele tactici imorale folosite de negociatori, tactica ofertelor false, angreneaza defavorabil in jocul sau atat vanzatorii cat si cumparatorii. Astfel, un

cumparator intra in negociere cu o oferta suficient de mare ca valoare, pentru a inlatura de la inceput concurenta. Odata ce acest lucru s-a obtinut, prezumptivul cumparator isi retrage oferta initiala si astfel negocierea initiala isi pierde valabilitatea.
De regula oferta falsa este facuta pentru a inlatura competitia, astfel incat negociatorului sa-i ramana terenul deschis. De cele mai multe ori o asemenea tactica da roade, se materializeaza, deoarece partenerul este luat prin surprindere.

29. Tactica de negociere cu oamenii orgoliosi

Negocierea cu o persoana orgolioasa este extrem de dificila. In primul rand pentru ca nu negociati un pret, nu negociati servicii, negociati cu orgoliul interlocutorului. Ca tehnica de raspundere, trebuie sa-l bateti cu propriile arme, trebuie sa-l prindeti in propria plasa. Ori de cate ori cere ceva trebuie sa-i identificati orgoliul lui si puneti-l sa lucreze in favoarea dumneavoastra! Cu alte cuvinte trebuie in loc sa va contraziceti cu el si sa-i aduceti atingere orgoliului, sa il intrebati, in cuvinte frumoase: Oare orgoliul tau poate sa faca ceva? Sau Orgoliul tau cu siguranta pricepe… pricepe si avantajele!

30. Tactica incastrarii (folosirii vocii)

Se mai numeste si tehnica celor doua voci, vocea constinetului si vocea inconstientului. Milton Erickson, fondatorul hipnozei Ericksoniene, care ii si poarta numele dupa cum observati, obisnuia sa se adreseze pacientilor folosind cu maiestrie aceste doua voci.
Vocea cu care ne adresam constientului este clara, este cea pe care o folosim in toate interactiunile cu oamenii; este vocea noastra obisnuita. In schimb, pentru a avea acces la inconstientul unei persoane trebuie facuta o schimbare de ritm in vorbire, constand de cele mai multe ori in coborarea tonalitatii vocii si a intensitatii ei.

31. Tactica folosirii impasului

Poate fi folosita ca mijloc temporar de testare a pozitiei celeilalte parti si de a rezolva problema in discutie. Ea se foloseste numai atunci cand exista pretentia ca cealalta parte nu va reactiona puternic astfel incat sa solicite fie terminarea negocierii, fie concesii suplimentare dupa reluarea acesteia.

32. Tactica mutarii in timp si spatiu

Aceasta tehnica consta in spargerea convingerilor partenerului prin reevaluarea implicatiilor credintei, plasand-o intr-un alt context/spatiu sau prin mutarea ei in timp. Tehnica face parte strategia de convingere care se numeste “Sleight of mouth”. Exemplu: Partenerul: Nu fac afaceri cu tine pentru ca te imbraci sport. Raspuns persuasiv: Marile afaceri se incheie pe terenul de golf. Nota: Actualul cadru spatial este inlocuit cu un teren de golf.

33. Tactica – nu vand oricui

Prin aceasta tactica dumneavoastra va stabiliti foarte clar pozitia: nu vindeti nimic, voi il ajutati pe partener sa se dezvolte, nu duceti lipsa de clienti. Este foarte important in aceasta tactica sa il faceti pe partener sa inteleaga ca va alegeti cu grija clientii. Incearcati sa-i starniti dorinta de a lucra cu dumneavoastra si usor, lasati-l pe el sa va convinga sa-i vindeti!

34. Tactica identificarii decidentului

Daca tineti cont de aceasta tehnica veti putea declansa usor decizia de cumparare. Identificarea decindentului presupune sa tineti cont de ceea ce se numeste unitatea de luare a deciziilor. Aceasta unitate are in general urmatoarea schema: cerberii (secretarele, portarii, femeile de serviciu, asistentii manageri, etc; sunt acele persoane care stau in calea ajungerii la decident), decidentul (persoana care ia decizia), utilizatorul (cel care lucreaza cu produsele tale, sau ale concurentei), beneficiarul, achizitiile (de multe ori deciziile se iau de aici), influentatorii (va pot ajuta, va pot incurca, sau pot influenta decidentul).

Legati o relatie cu toti membrii ULD. Nu genereaza un rezultat 100% dar va poate duce cel mai aproape de 100%.

35. Tactica – Ai putea mai mult decat atat

Aceasta tactica deruteaza vanzatorul, avantajand de regula, cumparatorul. Inteleasa insa bine, vanzatorul poate sa o faca sa lucreze in favoarea sa.
Sa ne imaginam un vanzator in situatia de a vinde o cantitate de, sa zicem, cafea naturala pentru care solicita un pret de 5 lei/kg. Un alt vanzator cere 4,8 lei/kg, in timp ce un al treilea 5,2 lei/kg. Acum cumparatorul va folosi tactica "ai putea mai mult decat atat". El le va spune celor trei ofertanti: "Trebuie sa puteti mai mult decat atat!".
Vor face vanzatorii acest lucru? Este de presupus ca da.

Ce tehnica trebuie sa folosim?

Tehnicile de mai sus isi regasesc eficacitatea in folosirea lor. Ele trebuie adaptate la context, la mediul in care se poarta negocierea. Astfel, trebuie sa adaptezi tactica la potentialul tau de a o folosi. Nu toate tehnicile de mai sus pot fi fosite de catre oricine si in orice moment. In functie de personalitatea ta, unele dintre aceste tehnici le vei putea folosi mai usor, cu rezultate mai bune. Prin urmare trebuie sa folosim acele tehnici care conduc catre maximizarea rezultatelor. Nu trebuie sa uitam insa de un principiu al negocierii moderne si anume WIN – WIN (intr-o negociere trebuie sa castige ambele parti). Totodata este foarte important ca aceste tehnici tactici sa fie adaptate la personalitatea interlocutorului nostru.

Cunoasterea tehnicilor de mai sus mai are un avantaj mare: faptul ca vei putea identifica foarte usor ce tehnica foloseste partenerul de negociere. Cunoscand mai bine tactica folosita de acesta veti putea contracara mai usor.

Sursa: http://www.marian-rujoiu.ro