

Negocierea cu orgolioșii – învinge-l cu armele lui

Orgoliile lezate sunt mai primejdioase decât interesele lezate! L.J.M.C. de Bonald

Așa-i orgoliul omului: ceea ce el nu pricepe, decretează că este greșeală sau nebunie. (H. de Balzac)

Negocierea cu orgolioșii este extrem de periculoasă. În primul rând pentru că nu negociezi prețul, nu negociezi serviciile ci negociezi cu orgoliul interlocutorului. Am întâlnit foarte mulți orgolioși, iar experiența mi-a arătat un lucru ferm, anume că nu trebui să te pui la mintea lui pentru că în acel moment ai pierdut negocierea. Nu înțelege ca el ar câștiga, avem de-a face cu o negociere în care nu câștigă nici una dintre părți.

În rândurile de mai jos o să dau câteva exemple despre cum ar trebui să-i replici, sau să-i răspunzi la o întrebare unui orgolios. Simțul tău de Negociator trebui să te ajute să identifici dacă ai de-a face cu un orgolios. Ca tehnică de răspuns, trebui să-l bați cu propriile arme, trebui să-l prinzi în propria plasă. O să fi surprins plăcut când o să constați că vei învăța o tehnică mult mai eficientă decât *Gâdilarea orgoliului*. Această gâdilarea a orgoliului, o consider net inferioară tehnicii care v-o prezint mai jos.

Citiți cu atenție exemplele de mai jos:

Orgoliosul: Cred că prețul este prea mare!

Negociatorul: îmi dau seama că sunteți un om tare chibzuit, care știe să aprecieze valoarea investiției! Cred că deja v-ați dat seama cât de util vă va fi acest produs.

Orgoliosul: Nu-mi place oferta ta!

Negociatorul: Înțeleg că aveți gusturi rafinate, tocmai de aceea mă aștept să vedeți rapid avantajele acestei oferte.

Orgoliosul: Trebuie să vorbesc cu șeful meu!

Negociatorul: Bănuiesc însă că sunteți o persoană importantă și șeful dumneavoastră vă ascultă părerea, puteți oare să-l convingeți?

Orgoliosul: Trebuie să mă mai gândesc!

Negociatorul: Eram sigur că sunteți genul de om calculat! Ce ați mai dori să aflați despre acest produs?

Orgoliosul: Nu vreau pur și simplu!

Negociatorul: Este și acesta un motiv destul de serios! Simt că am de-a face cu un om hotărât care vrea să se convingă că ia cea mai bună decizie. Haideți să discutăm puțin de beneficii!

Orgoliosul: Sunt convins că am dreptate!

Negociatorul: Și eu sunt convins că aveți dreptate! Fiind un manager veritabil, nu mă aștept să vă conving, cu siguranță sunteți genul de om care se convinge singur!

Orgoliosul: Vreau să mi se facă livrarea în trei zile, altfel nu mai comand nimic; (el are nevoie real în 7 zile și tu îi poți face livrarea în cinci zile)

Negociatorul: Sunteți un client special, o să vi se facă livrarea cu trei zile mai devreme decât o facem în mod regulat și acest lucru îl facem special pentru dumneavoastră!

Orgoliosul: Produsul acesta are valabilitate doar 6 luni!

Negociatorul: Sunteți mai informat decât mă așteptam. Probabil știți că toate produsele de pe piață se încadrează în acest

termen de 6 luni! Sunt convins că știți și cât de bun este acest produs, altfel n-ați sta de vorbă cu mine.

Orgoliosul: Vreau să-mi mai lăsați din preț!

Negociatorul: Dacă reușesc să fac acest lucru special pentru dumneavoastră, înțeleg că batem palma!

Orgoliosul: Eu cunosc piața și știu cum stau lucrurile!

Negociatorul: Nici nu mă gândeam altfel! De-asta sunt aici!

Orgoliosul: Acest parteneriat mi se pare imposibil de pus în practică!

Negociatorul: Nu și cu un om ca dumneavoastră!

Exemplele pot continua, sper ca ați prins mecanismul! Exemplele sunt extrase din context și probabil nu întotdeauna ceea ce am prezentat mai sus va fi replica perfectă! Trebuie să te adaptezi persoanei și situației. Ideea este simplă. Ori de câte ori cere ceva trebuie să-i identifiți orgoliul lui și pune-l să lucreze în favoarea ta! Cu alte cuvinte trebuie în loc de a te pune la contrazis cu el și a-i aduce atingere orgoliului, să îl întrebi, în cuvinte frumoase: *Oare orgoliul tău poate să facă ceva? Sau Orgoliul tău cu siguranță pricepe... pricepe și avantajele!*

Este o linie foarte fină. Atenție, în replicile de mai sus nu-i gâdilăm deloc orgoliul, mergem cu o treaptă mai sus și încercăm să-i punem orgoliul la treabă. A rămâne în stadiul de gâdilat orgoliul, nu recomand, pentru că va încerca să te umilească apoi, crezând-se mult prea frumos și deștept.

Atenție de asemenea că nu trebuie gâdilat în orgoliu din senin și să-i facem complimente după complimente; trebuie să facem observații constructive, care să-l provoace, să-l pună în mișcare și să aibă legătură tocmai cu spusele lui, să fie un fel de continuare, pe care să n-o poată nega... pentru că și-ar nega orgoliul! Acum că ai înțeles tehnica, ați recomand să mai

arunci încă o privire pe răspunsurile de mai sus și să le analizezi cu atenție. Poți încerca de asemenea să găsești răspunsuri și mai ingenioase decât cele date de mine.

Negocierea cu un orgolios este dificilă pe de o parte, dar ușoară dacă știi să o folosești, pentru că-ți servește „materialul didactic”, ție rămânându-ți doar să-i continui fraza! De remarcat că această tehnică poate fi valabilă și când nu avem de-a face cu un orgolios; această tehnică, a apelului la competențele și abilitățile lui poate să dea roade deosebite în multe situații. Este o tehnică care dezarmează interlocutorului și te înarmează pe tine cu armele lui!

Atenție, trebuie exercițiu!

Sursa: www.traininguri.ro

Mai citește și : 35 tehnici de negociere

35 tehnici de negociere

Tehnicile de negociere prezentate mai jos sunt doar o trecere sumară în revista a tehnicilor ce pot fi folosite într-o negociere. Sunt repere. Unele tehnici de negociere pot fi considerate bune, altele mai puțin bune, unele dintre ele pot fi considerate etice altele, mai puțin.

Aceste tehnici sunt utile pentru a avea o viziune în ansamblu, fiecare tehnică necesitând o abordare specifică, detaliată și exemplificată 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 celuiilalt 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 doua cerere, astfel ca, in schimbul renuntarii la ea, partenerul va fi obligat la o serie de concesiile 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 concesiile, 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 ton 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 contrataca o astfel 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 stimulării și urmăririi

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 escaladariei

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 forma 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 separat, 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

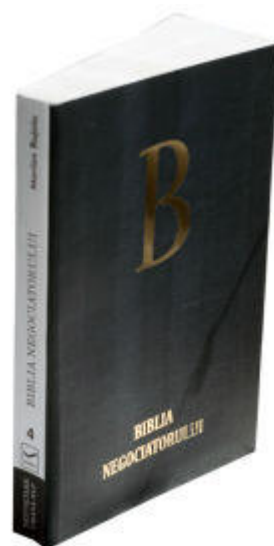
strange mana oponentilor urandu-le "Buna-dimineata!" si apoi va trece imediat la abordarea problemelor.

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, înainte ca interlocutorul să se decida, îi sugerați să aleagă între două variante. În acel moment, inconștient, partenerul va fi forțat să gândească în alți termeni. El atunci se va gândi: Este mai bine roșu sau negru? Este mai bine acum sau mai târziu?

20. Tactica – ținuta gen poker

Negociatorul va avea o ținută impetrită, de nepatruns, nu va arăta nimic prin expresie, ton, ținută sau gesturi, această tactică face o parte importantă a arsenalului propriu. Această tehnică, destul de întâlnită și practică este folosită de regulă din două motive: fie pentru a arăta dezinteresul pentru ceea ce are de oferit partenerul, fie de a forța partenerul să cedeze mai mult decât în mod normal.

21. Tactica schimbării negociatorului

Deseori, pe parcursul unei negocieri și mai ales atunci când te aștepti mai puțin, partea adversă schimbă negociatorul.

Este una din tacticile dure, utilizate de negociatorii războinici și careia cu greu i se poate face față. Aceasta deoarece odată ce te-ai obișnuit cu cineva, chiar dacă îți este oponent într-o negociere, este destul de neplăcut să iei totul de la capăt; de obicei se preferă stabilitatea, chiar și a celor ce ți se opun.

Fără îndoială că negociatorul își va pune o serie de întrebări: Ne place sau nu noul partener?, Este mai bun, mai rău, mai pregătit sau mai puțin pregătit față de cel care a fost înlocuit?; De fapt de ce s-a făcut schimbarea? Ce semnificație are aceasta?.

22. Tactica lansării unor cereri exagerate

Prin această partenerul își asigură posibilitatea de a face ulterior o serie de concesii care să nu afecteze fondul poziției sale. În lipsa unei documentări adecvate, diferența dintre limita partenerului și nivelul gândit de noi ne poate inhiba, determinându-ne în final să acceptăm de exemplu un preț 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, prezumtivul 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 decidentului 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 concurenteii), 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 folosite 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>

Tactici negociere – video: tactica baiat bun-baiat rau

Dacă vă doriți mai mult în viață, uneori una dintre căile aflate la îndemână este negocierea. Îmi place sa spun ca în viață nu primești ce meriți, ci ceea ce negociezi. În videoul de mai jos explic **în ce manieră putem folosi tactica băiat bun-baiat rau pentru a obține rezultate**. Si mai important, de ce este bine să folosim această tehnică și de ce nu; cum să o

contracaram când este folosită pe noi 

În acest articol vă voi prezenta tactica de negociere „băiat bun-băiat rău”. Ea mai este cunoscută și sub numele de „uliul și porumbelul”. Probabil mulți dintre dumneavoastră o știți, însă este bine de retrecut în revistă și totodată de aflat situațiile în care ea poate fi aplicată. De asemenea, sunt interesante și mecanismele de apărare atunci când cineva o aplică pe dumneavoastră.

Tactica „uliul și porumbelul”, în varianta clasică, se aplică atunci când aveam de-a face cu o echipă de negociere. Unul dintre parteneri este „uliul”, acesta negociind foarte dur. El aruncă în discuție cereri exagerate și dă dovadă de inflexibilitate. Porumbelul este coechipierul lui care joacă rolul de împăciuator cu partenerul de negociere și caută o soluție acceptabilă pentru ambele părți. Porumbelul devine mai mult un fel de mediator între uliu și cel care trebuie convins.

Nu de puține ori ați văzut această tehnică în filmele polițiste la interogatorii. Chiar dacă tehnica este arhicunoscută și este de multe ori conștient și cel interogat, tehnica funcționează în permanență. Amintiți-vă de polițistul dur care intră pe ușa camerei de interogatoriu. Acesta urlă, țipă și-i afișează celui interogat un viitor sumbru, departe de copii, departe de cele lumești. Practic scopul polițistului rău (uliul), expus de altfel, este de a-i face viața un calvar celui interogat. După ce polițistul rău își face numărul, intră în scenă polițistul bun (porumbelul). Aceasta se arată puțin îngrijorat de atitudinea colegului său care tocmai ieșise din cameră și se transformă într-un sfătuitor pentru cel interogat: „Cred că ar fi bine pentru tine să recunoști și terminăm povestea, ai văzut ce pornit este colegul meu” sau „Aș vrea să te ajut, însă colegul meu este foarte supărat. Văd eu cum îl conving să se mai liniștească. Haide să vedem cum facem”. Culmea, tehnica funcționează.

Avantajul principal al acestei tehnici, este că poți pleca de la o cerere exagerată lăsând totodată un loc de manevră prin polițistul bun.

Exemplu – cumpărarea unei mașini

Mergi să-ți cumperi o mașină. Tehnica se pretează atunci când vrei să cumperi o mașină la mâna a doua. Ai 4 500 de euro. Tu poți juca rolul porumbelului. Un uliu poate fi soția sau un mecanic. Mecanicul înainte de a cunoaște meseria trebuie să cunoască scenariul propus de tine. Ați ajuns la fața locului, iar dialogul poate îmbrăca o formă de genul celei de mai jos:

Tu: Cât cereți pe această mașină?

Vânzătorul: Dumneavoastră cât dați?

Tu: Depinde cât face, să o studiem puțin! Sunt și cu mecanicul, el se pricepe mai bine.

Vânzătorul: Bineînțeles, uitați-vă, mașina asta e ca nouă!

(tu te uiți roată pe lângă ea, te uiți la tapițerie, la butoane etc. Mecanicul o pornește, o accelerează, se bagă pe sub ea, îi deschide capota. Mecanicul ascultă motorul minute în șir, mișcă de roți etc. Într-un final termină).

Vânzătorul: Ei ce ziceți?

Tu: Eu știu ce să zic...? (te uiți lung la mecanic și ridici din sprâncene)

Mecanicul: Eu zic să nu vă grăbiți, nu degeaba o vinde omul!

Vânzătorul: (deja este puțin iritat): Ce vreți să spuneți?

Tu: Domnule vă rog să vă liniștiți. Mie îmi place mașina asta. Cât cereți pe ea?

Vânzătorul: (i-a cam pierit elanul, voia să pornească negocierea de la 6000 E, însă își schimbă puțin optica):

Domnule dacă vă place v-o dau cu 5 400 E.

Tu: Nu-i un preț rău, are asigurare și ITP?

Vânzătorul: Are, bineînțeles că are!

Tu: Și mai putem negocia puțin la preț?

Vânzătorul: Domnule, ne mai gândim!

Tu: Domnule mecanic, cât face?

Mecanicul: Păi face și nu prea face! Pe asta dacă o cumperi acum peste un an nu iei mai mult de 3 500 – 4000 Euro. Am ascultat motorul, ăsta nu o mai duce mult, în plus o mașina la mâna a doua are bubele ei, cât ai spune...

Vânzătorul: (din nou este puțin iritat și vrea să intervină ...dar nu-l lași)

Tu: (preiei rolul vânzătorul): Domnule mecanic, eu spun că merită, are tapițerie curată, pare îngrijită, îmi place și culoarea și cred că aș putea să dau mai mult de 4000 de euro pe ea.

Mecanicul: Cum spuneți, dumneavoastră o cumpărați!

Tu: 4500 dacă aș da pe ea ar fi prea mult?

Mecanicul: Cam da!

Tu: Te întorci de la mecanic spre vânzător și-l întrebi: domnule dacă vă dau 4500 este în regulă?

Vânzătorul: Este cam puțin.

Tu: Mie îmi place, care-i ultimul dumneavoastră preț?

Vânzătorul: Păi mai jos de 5000 E nu am cum să o dau.

Tu: Hm mecanicul meu zice că și 4500 sunt cam mulți, nu știu ce să zic.

Mecanicul: Da, sunt cam mulți și 4 500!

Tu: (către vânzător): 4800 este bine?

Vânzătorul: 4 900 Euro este ultimul preț!

Tu: Bine domnule, batem palma!

Dialogul de mai sus este o variantă a acestei tehnici de negociere. Am dat un exemplu din viața de zi cu zi pentru a fi clar înțeleasă tehnica. După cum ați putut observa, mecanicul a fost cel care l-a presat pe vânzător, nu dumneavoastră. Dumneavoastră ori de câte ori vânzătorul s-a văzut presat ați intervenit situându-vă de partea lui. Tocmai acesta este „secretul” acestei tehnici, anume că poți presa rămânându-ți în permanență posibilitatea de a relansa negocierea. Practic, vă puteți atinge scopul și puteți „testa” care este limita minimei acceptabilități a vânzătorului.

Tehnica este folosită extrem de mult și în vânzările profesionale. În loc de mecanic este folosit un contabil sau un avocat. În termeni practici poate fi și un coleg care se arată oarecum nemulțumit pe tot parcursul discuției. Există și varianta în care el nici nu vorbește prea mult, ci poate gesticula numai dând din cap din când în când, semn că lucrurile nu merg în direcția potrivită. Această atitudine descurajează partenerul de negociere care merge pe „minim”. Partenerul dumneavoastră de negociere este prins la mijloc pentru că nu se poate supăra, întrucât dumneavoastră sunteți foarte binevoitor.

De foarte multe ori această tehnică este folosită și în altă variantă: băiatul cel rău nici nu este de față la negociere. Băiatul cel rău poate fi soțul/soția șeful, colegul, acționarii, etc. Poți invoca oricând în discuție că tu ai vrea să-i oferi un anumit preț sau să cumperi la un anumit preț însă ai trasate sarcini foarte clare. Poți să dai un telefon pentru a asigura partenerul că discuți foarte serios, poți să i-l dai și la telefon să discute. De obicei partenerul de la

celălalt capăt al firului este relativ serios și foarte dur, descuranjant chiar pentru partenerul tău de negociere. Tu știi însă limitele și cât anume poți negocia. Cred că vă puteți imagina foarte ușor un asemenea scenariu.

Această tehnică este de fapt un război psihologic care-l împinge pe partenerul de negociere la o limită controlabilă prin băiatul cel bun (porumbelul) și totodată dă impresia partenerul de negociere că a câștigat, că a reușit să „treacă peste opinia” băiatului cel rău și a reușit să încheie afacerea cu porumbelul. Practic, rămâne satisfăcut, lucru important în negociere.

Frumusețea acestei tehnici este că aproape niciodată nu poți demonstra, chiar și atunci când ți-ai dat seama, că folosește această tehnică. Poți intui, însă nu poți reproșa în mod direct acest lucru.

Ce variante ai când este aplicată pe tine?

În primul rând să-ți dai seama că este aplicată și să încerci una dintre următoarele variante:

1. Să nu cazi în capcana în care să-ți închipui că băiatul bun negociază în numele tău. Păstrează-ți în minte obiectivele și urmează-le!
2. Caută-ți și tu un băiat rău de contrabalansare: șeful tău, partenerul, colegul, chiar și unul imaginar!
3. Retrage-te și nu intra într-o discuție argumentativă sau o negociere. Nu ai nici o șansă să negociezi cu amândoi odată. De exemplu, cereți scuze că mergi până la baie și roagă-i ca până te întorci să aibă un punct de vedere comun, iar dacă nu au, nu ai ce le face. Poți să forțezi să propui o reprogramare a întâlnirii, timp în care ei se pot pune de acord.
4. O altă variantă este să te înlocuiască rapid cineva, care evident va trebui să joace rolul băiatului rău.
5. Mai există și o altă variantă: tactica tăcerii. Prefă-te

că băiatul rău nu există, ignoră-l și eventual prefă-te că nu-l auzi.

„Uliul și porumbelul”, ca orice tehnică, nu este de neoprit, la fel cum nu este de folosit întotdeauna. Important este să fii conștient că atunci când o folosești există riscul ca partenerul tău de negociere să se ridice de la masa negocierii. Nici o tehnică nu este invincibilă, la fel cum nici una nu este de necontracarat. Cine are mai mult antrenament și are abilitatea de a folosi tehnica potrivită câștigă mai mult. Rețineți că este important să vă mulțumiți și partenerul. Rolul tehnicilor este să-l duceți la minim, nu să luați și pielea de pe el.

Sper că v-am convins să priviți cu mai multă atenție această tehnică și să o folosiți atunci când aveți ocazia. De asemenea, ultimele 5 puncte vă oferă câteva variante în situația în care cineva o folosește pe dumneavoastră.

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

Sursa video: www.YouTube.com

Video – Tactica eludării în negociere

Puteti citi si 35 tehnici de negociere

Sursa foto: <http://www.fisapostului.eu>

Sursa video: www.YouTube.com

Tehnica negociere Rosu sau Negru?

În esență, această tehnică de negociere este foarte simplă, însă este foarte eficientă. Este mai mult un tips and tricks aplicat de obicei de către agenții de vânzări pentru finalizarea vânzării. Această tehnică mai este cunoscută în limbajul NLP ca „falsă alegere”.

Atunci când întrebi pe cineva:

„Ai vrea să mergem la un film?” (Poți primi un răspuns de genul: Aș vrea, dar nu am timp!)

„Ai vrea să mergem în parc?”

„Îți place această mașină”?

„Te-ai hotărât să-l cumperi”? etc

Aceste întrebări nu sunt foarte convingătoare pentru că îi dai posibilitatea interlocutorului să „scape” foarte rapid. Punând asemenea întrebări „îți forțezi” interlocutorul să răspundă cu da sau nu. Partea afectivă sau partea logică a celui cu care discuți se va grăbi să-ți dea un răspuns care nu-ți este foarte convenabil.

Tehnica Roșu sau Negru sugerează o alternativă. Practic, nu-l mai întrebi dacă-i place roșu, ci-l întrebi: „Cum ai prefera să fie, roșu sau negru?” „Ai prefera să mergem în parc astăzi sau mâine?” sau „Ați prefera să plătiți în avans 20% sau 50 %?”

Practic, înainte ca interlocutorul să se decidă, îi sugerezi să aleagă între două variante. În acel moment, inconștient, partenerul va fi forțat să gândească în alți termeni. El atunci se va gândi: Este mai bine roșu sau negru? Este mai bine acum sau mâine?

Această tehnică este eficientă pentru că punând o asemenea întrebare vei sări voit peste întrebarea dacă vrea sau nu, și-l întrebi cum vrea, când vrea sau ce vrea exact. Este foarte puțin agresivă și funcționează. Interlocutorul tău va încerca să găsească cea mai bună variantă, cumva îl treci, fără să-și dea seama, peste a vrea sau nu și îl întrebi de care vrea. Pleci de la premisa că el sau ea vrea lucrul respectiv. De obicei, când pui o asemenea întrebare, dacă vrea roșu sau negru, în mod automat și el pleacă de la premisa că vrea. Mai jos veți găsi o serie de exemple despre cum pot fi aplicate:

Exemple în viața de zi cu zi în familie / cuplu:

1. Dragul meu vrei să mergem în parc astăzi sau mâine?
2. Crezi că ar fi mai bine să-mi cumpăr o pereche de pantofi roșii sau negri?
3. Când crezi că ar fi mai bine să mergem în concediu, în luna iulie sau în luna august?
4. În weekendul următor m-am gândit să mergem undeva. Unde ți-ar plăcea mai mult, la mare sau la munte?

Exemple în vânzări:

1. Preferăți profilul roșu sau cel negru?
2. Preferăți livrarea imediată sau în 4-5 zile?
3. Doriți 4 sau 6 bucăți?
4. Doriți să plătiți cash sau prin bancă?
5. Când ați mai vrea să revin cu un telefon, la sfârșitul săptămânii sau la începutul săptămânii viitoare?

Exemple la serviciu:

1. Când ai dori să ne ocupăm de acest raport, astăzi sau

mâine?

2. Câți potențiali clienți contactăm astăzi, 30 sau 40?
3. Facem comunicatul de presă astăzi sau mâine?
4. Unde ai prefera să mergi astăzi, la trezorerie sau la administrația financiară?
5. Când facem comanda la papetărie, de dimineață sau după amiază?

Ca orice tehnică, are limitările ei și nu este obligatoriu să funcționeze întotdeauna. De exemplu, este posibil să nu prefere nici roșu, nici negru. Este bine chiar și atunci când preferă verdele, de exemplu. Dacă vrem să punem la îndoială eficiența acestei tehnici putem spune: dar dacă omul nu vrea deloc, ce facem? Practic în condițiile în care el nu știe ce vrea sau este nehotărât, o asemenea tehnică are scopul de a-l ajuta să se decidă, de a-l testa, de a-l determina să ia o decizie.

Vă sfătuiesc să o aplicați, este elegantă, eficientă și cu beneficii multiple. Sunt cuvinte oarecum magice care determină interlocutorul, partenerul sau cumpărătorul să se hotărască. Nu puține sunt situațiile în care agenții de vânzări sunt foarte convingători, ei duc vânzarea aproape până la capăt numai că nu reușesc să smulgă „DA-ul final”. Presupune că ți-a spus da și intră pe un detaliu de formă, printr-o întrebare cu două variante.

Aș vrea să rețineți că oamenii se hotărăsc mai ușor când expui două variante. Paradoxal, cu cât le expui mai multe variante din care ei să aleagă, cu atât probabilitatea ca ei să se hotărască scade. Adică, nu trebuie să sugerezi 4 sau 5 variante, pentru că nu vrei reuși să-l faci să se decidă.

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

Mai citește: 35 tehnici de negociere

Intrebari bune puse de negociatori experimentati

In acest video aflatii tips & tricks despre cum puteti negocia mai bine. Vedeti prin exemple care este puterea intrebărilor si aflatii ce tip de intrebari puteti pune pentru a fi mai persuasivi.

In viata nu primești ce meriti, ci primești ceea ce negociezi!

Sursa: <http://www.traininguri.ro>

Sursa foto: <http://www.newschannel.ro>

Sursa video: www.YouTube.com

Vezi si: 35 tehnici de negociere