Negocierea cu orgolioșii – invinge-l cu armele lui

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

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

Negocierea cu orgolioşii este extrem de periculoasă. In primul rând pentru că nu negociezi preţul, nu negociezi serviciile ci negociezi cu orgoliul interlocutorului. Am întâlnit foarte mulţi orgolioşi, iar experienţa 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 înţelege ca el ar câştiga, avem de-a face cu o negociere în care nu câştigă nici una dintre părţi.

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. Simţul tău de Negociator trebui să te ajute să identifici dacă ai de-a face cu un orgolios. Ca tehnică de răspuns, trebui să-l baţi cu propriile arme, trebui să-l prinzi în propria plasă. O să fi surprins plăcut când o să constaţi că vei învăţa o tehnică mult mai eficientă decât *Gâdilarea orgoliului*. Această gâdilarea a orgoliului, o consider net inferioară tehnicii care v-o prezint mai jos.

Citiţi cu atenţie exemplele de mai jos:

Orgoliosul: Cred că preţul este prea mare!

Negociatorul: îmi dau seama că sunteţi un om tare chibzuit, care ştie să aprecieze valoarea investiţiei! Cred ca deja v-aţi dat seama cât de util vă va fi acest produs.

Orgoliosul: Nu-mi place oferta ta!

Negociatorul: Înţeleg că aveţi gusturi rafinate, tocmai de aceea mă aştept să vedeţi rapid avantajele acestei oferte.

Orgoliosul: Trebuie să vorbesc cu şeful meu!

Negociatorul: Bănuiesc însă că sunteţi o persoană importantă şi şeful dumneavoastră vă ascultă părerea, puteţi oare să-l convingeţi?

Orgoliosul: Trebuie să mă mai gândesc!

Negociatorul: Eram sigur că sunteţi genul de om calculat! Ce aţi mai dori să aflaţi despre acest produs?

Orgoliosul: Nu vreau pur şi simplu!

Negociatorul: Este şi 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. Haideţi să discutăm puţin de beneficii!

Orgoliosul: Sunt convins că am dreptate!

Negociatorul: Şi eu sunt convins că aveţi dreptate! Fiind un manager veritabil, nu mă aştept să vă conving, cu siguranţă sunteţi 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 şi tu îi poţi face livrarea în cinci zile)

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

Orgoliosul: Produsul acesta are valabilitate doar 6 luni!

Negociatorul: Sunteţi mai informat decât mă aşteptam. Probabil ştiţi că toate produsele de pe piaţă se încadrează în acest

termen de 6 luni! Sunt convins că ştiţi şi cât de bun este acest produs, altfel n-aţi sta de vorbă cu mine.

Orgoliosul: Vreau să-mi mai lăsaţi din preţ!

Negociatorul: Dacă reuşesc să fac acest lucru special pentru dumneavoastră, înţeleg că batem palma!

Orgoliosul: Eu cunosc piaţa şi ştiu 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 şi cu un om ca dumneavoastră!

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

Este o linie foarte fină. Atenţie, în replicile de mai sus nu-i gâdilăm deloc orgoliul, mergem cu o treaptă mai sus şi 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 şi deştept.

Atenţie de asemenea că nu trebuie gâdilat în orgoliu din senin şi să-i facem complimente după complimente; trebuie să facem observaţii constructive, care să-l provoace, să-l pună în mişcare şi să aibă legătură tocmai cu spusele lui, să fie un fel de continuare, pe care să n-o poată nega…. pentru că şi-ar nega orgoliul! Acum că ai înţeles tehnica, ăţi recomand să mai

arunci încă o privire pe răspunsurile de mai sus şi să le analizazi ci atenţie. Poţi încerca de asemenea să găseşti răspunsuri şi mai ingenioase decât cele date de mine.

Negocierea cu un orgolios este dificilă pe de o parte, dar uşoară dacă şti să o foloseşti, pentru că-ţi serveşte „materialul didactic”, ţie rămânându-ţi doar să-i continui fraza! De remarcat că această tehnică poate fi valabilă şi când nu avem de-a face cu un orgolios; această tehnică, a apelului la competenţele şi abilităţile lui poate să dea roade deosebite în multe situaţii. Este o tehnică care dezarmează interlocutorului şi te înarmează pe tine cu armele lui!

Atenţie, trebuie exerciţiu!

Sursa: www.traininguri.ro

Mai citeste si : 35 tehnici de negociere

---

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

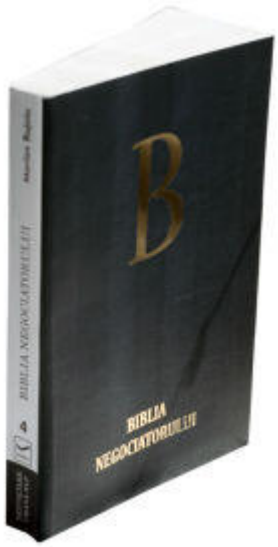
Este folosita pornind de la premisa ca unui partener politicos, amabil, nu i se poate refuza nicio dorinta. Uneori o astfel de tactica poate masca desconsiderarea sau dispretul. Prin politete exagerata se evidentiaza merite reale sau imaginare. Uneori cu cat complimentele sunt mai placute cu atat solicitarile 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

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

contracarăm când este folosită pe noi

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

Tactica „uliul şi 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 discuţie cereri exagerate şi dă dovadă de inflexibilitate. Porumbelul este coechipierul lui care joacă rolul de împăciuitor cu partenerul de negociere şi caută o soluţie acceptabilă pentru ambele părţi. Porumbelul devine mai mult un fel de mediator între uliu şi cel care trebuie convins.

Nu de puţine ori aţi văzut această tehnică în filmele poliţiste la interogatorii. Chiar dacă tehnica este arhicunoscută şi este de multe ori conştient şi cel interogat, tehnica funcţionează în permanenţă. Amintiţi-vă de poliţistul dur care intră pe uşa camerei de interogatoriu. Acesta urlă, ţipă şi-i afişează celui interogat un viitor sumbru, departe de copii, departe de cele lumeşti. Practic scopul poliţistului rău (uliul), expus de altfel, este de a-i face viaţa un calvar celui interogat. După ce poliţistul rău îşi face numărul, intră în scenă poliţistul bun (porumbelul). Aceasta se arată puţin îngrijorat de atitudinea colegului său care tocmai ieşise din cameră şi se transformă într-un sfătuitor pentru cel interogat: „Cred că ar fi bine pentru tine să recunoşti şi terminăm povestea, ai văzut ce pornit este colegul meu” sau „Aş vrea să te ajut, însă colegul meu este foarte supărat. Văd eu cum îl conving să se mai liniştească. Haide să vedem cum facem”. Culmea, tehnica funcţionează.

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

Exemplu – cumpărarea unei maşini

Mergi să-ţi cumperi o maşină. Tehnica se pretează atunci când vrei să cumperi o maşină la mâna a doua. Ai 4 500 de euro. Tu poţi juca rolul porumbelului. Un uliu poate fi soţia sau un mecanic. Mecanicul înainte de a cunoaşte meseria trebuie să cunoască scenariul propus de tine. Aţi ajuns la faţa locului, iar dialogul poate îmbrăca o formă de genul celei de mai jos:

Tu: Cât cereţi pe această maşină?

Vânzătorul: Dumneavoastră cât daţi?

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

Vânzătorul: Bineînţeles, uitaţi-vă, maşina asta e ca nouă!

(tu te uiţi roată pe lângă ea, te uiţi la tapiţerie, la butoane etc. Mecanicul o porneşte, o accelerează, se bagă pe sub ea, îi deschide capota. Mecanicul ascultă motorul minute în şir, mişcă de roţi etc. Într-un final termină).

Vânzătorul: Ei ce ziceţi?

Tu: Eu ştiu ce să zic….? (te uiţi lung la mecanic şi ridici din sprâncene)

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

Vânzătorul: (deja este puţin iritat): Ce vreţi să spuneţi?

Tu: Domnule vă rog să vă liniştiţi. Mie îmi place maşina asta. Cât cereţi pe ea?

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

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

Tu: Nu-i un preţ rău, are asigurare şi ITP?

Vânzătorul: Are, bineînţeles că are!

Tu: Şi mai putem negocia puţin la preţ?

Vânzătorul: Domnule, ne mai gândim!

Tu: Domnule mecanic, cât face?

Mecanicul: Păi face şi 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 maşina la mâna a doua are bubele ei, cât ai spune…

Vânzătorul: (din nou este puţin iritat şi vrea să intervină …dar nu-l laşi)

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

Mecanicul: Cum spuneţi, dumneavoastră o cumpăraţi!

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

Mecanicul: Cam da!

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

Vânzătorul: Este cam puţin.

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

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

Tu: Hm mecanicul meu zice că şi 4500 sunt cam mulţi, nu ştiu ce să zic.

Mecanicul: Da, sunt cam mulţi şi 4 500!

Tu: (către vânzător): 4800 este bine?

Vânzătorul: 4 900 Euro este ultimul preţ!

Tu: Bine domnule, batem palma!

Dialogul de mai sus este o variantă a acestei tehnici de negociere. Am dat un exemplu din viaţa de zi cu zi pentru a fi clar înţeleasă tehnica. După cum aţi putut observa, mecanicul a fost cel care l-a presat pe vânzător, nu dumneavoastră. Dumneavoastră ori de câte ori vânzătorul s-a văzut presat aţi intervenit situându-vă de partea lui. Tocmai acesta este „secretul" acestei tehnici, anume că poţi presa rămânându-ţi în permanenţă posibilitatea de a relansa negocierea. Practic, vă puteţi atinge scopul şi puteţi „testa" care este limita minimei acceptabilităţi a vânzătorului.

Tehnica este folosită extrem de mult şi în vânzările profesioniste. În loc de mecanic este folosit un contabil sau un avocat. În termeni practici poate fi şi un coleg care se arată oarecum nemulţumit pe tot parcursul discuţiei. Există şi varianta în care el nici nu vorbeşte prea mult, ci poate gesticula numai dând din cap din când în când, semn că lucrurile nu merg în direcţia 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 sunteţi foarte binevoitor.

De foarte multe ori această tehnică este folosită şi în altă variantă: băiatul cel rău nici nu este de faţă la negociere. Băiatul cel rău poate fi soţul/soţia şeful, colegul, acţionarii, etc. Poţi invoca oricând în discuţie că tu ai vrea să-i oferi un anumit preţ sau să cumperi la un anumit preţ însă ai trasate sarcini foarte clare. Poţi să dai un telefon pentru a asigura partenerul că discuţi foarte serios, poţi să i-l dai şi la telefon să discute. De obicei partenerul de la

celălalt capăt al firului este relativ serios şi foarte dur, descuranjant chiar pentru partenerul tău de negociere. Tu ştii însă limitele şi cât anume poţi negocia. Cred că vă puteţi imagina foarte uşor 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) şi totodată dă impresia partenerul de negociere că a câştigat, că a reuşit să „treacă peste opinia" băiatului cel rău şi a reuşit să încheie afacerea cu porumbelul. Practic, rămâne satisfăcut, lucru important în negociere.

Frumuseţea acestei tehnici este că aproape niciodată nu poţi demonstra, chiar şi atunci când ţi-ai dat seama, că foloseşte această tehnică. Poţi intui, însă nu poţi reproşa în mod direct acest lucru.

Ce variante ai când este aplicată pe tine?

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

1. Să nu cazi în capcana în care să-ţi închipui că băiatul bun negociază în numele tău. Păstrează-ţi în minte obiectivele şi urmează-le!
2. Caută-ţi şi tu un băiat rău de contrabalansare: şeful tău, partenerul, colegul, chiar şi unul imaginar!
3. Retrage-te şi nu intra într-o discuţie argumentativă sau o negociere. Nu ai nici o şansă să negociezi cu amândoi odată. De exemplu, cereţi scuze că mergi până la baie şi roagă-i ca până te întorci să aibă un punct de vedere comun, iar dacă nu au, nu ai ce le face. Poţi să forţezi 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 şi o altă variantă: tactica tăcerii. Prefă-te

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

„Uliul şi porumbelul”, ca orice tehnică, nu este de neoprit, la fel cum nu este de folosit întotdeauna. Important este să fii conştient că atunci când o foloseşti 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 şi are abilitatea de a folosi tehnica potrivită câştigă mai mult. Reţineţi că este important să vă mulţumiţi şi partenerul. Rolul tehnicilor este să-l duceţi la minim, nu să luaţi şi pielea de pe el.

Sper că v-am convins să priviţi cu mai multă atenţie această tehnică şi să o folosiţi atunci când aveţi ocazia. De asemenea, ultimele 5 puncte vă oferă câteva variante în situaţia în care cineva o foloseşte pe dumneavoastră.

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

Sursa video: www.YouTube.com

Video – Tactica eludarii in 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 esenţă, această tehnică de negociere este foarte simplă, însă este foarte eficientă. Este mai mult un tips and tricks aplicat de obicei de către agenţii 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?” (Poţi primi un răspuns de genul: Aş vrea, dar nu am timp!)

„Ai vrea să mergem în parc?”

„Îţi place această maşină”?

„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 „îţi forţezi” interlocutorul să răspundă cu da sau nu. Partea afectivă sau partea logică a celui cu care discuţi se va grăbi să-ţi dea un răspuns care nu-ţi este foarte convenabil.

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

Practic, înainte ca interlocutorul să se decidă, îi sugerezi să aleagă între două variante. În acel moment, inconştient, partenerul va fi forţat să gândească în alţi termeni. El atunci se va gândi: Este mai bine roşu 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, şi-l întrebi cum vrea, când vrea sau ce vrea exact. Este foarte puţin agresivă şi funcţionează. Interlocutorul tău va încerca să găsească cea mai bună variantă, cumva îl treci, fără să-şi dea seama, peste a vrea sau nu şi 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 roşu sau negru, în mod automat şi el pleacă de la premisa că vrea. Mai jos veţi găsi o serie de exemple despre cum pot fi aplicate:

Exemple în viaţa 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 roşii sau negri?
3. Când crezi ca 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 ţi-ar plăcea mai mult, la mare sau la munte?

Exemple în vânzări:

1. Preferaţi profilul roşu sau cel negru?
2. Preferaţi livrarea imediată sau în 4-5 zile?
3. Doriţi 4 sau 6 bucăţi?
4. Doriţi să plătiţi cash sau prin bancă?
5. Când aţi mai vrea să revin cu un telefon, la sfârşitul săptămânii sau la începutul săptămânii viitoare?

Exemple la serviciu:

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

mâine?
2. Câţi potenţiali clienţi contactăm astăzi, 30 sau 40?
3. Facem comunicatul de presă astăzi sau mâine?
4. Unde ai prefera să mergi astăzi, la trezorerie sau la administraţia financiară?
5. Când facem comanda la papetărie, de dimineaţă sau după amiază?

Ca orice tehnică, are limitările ei şi nu este obligatoriu să funcţioneze întotdeauna. De exemplu, este posibil să nu prefere nici roşu, nici negru. Este bine chiar şi atunci când preferă verdele, de exemplu. Dacă vrem să punem la îndoială eficienţa acestei tehnici putem spune: dar dacă omul nu vrea deloc, ce facem? Practic în condiţiile în care el nu ştie 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 aplicaţi, este elegantă, eficientă şi cu beneficii multiple. Sunt cuvinte oarecum magice care determină interlocutorul, partenerul sau cumpărătorul să se hotărască. Nu puţine sunt situaţiile în care agenţii de vânzări sunt foarte convingători, ei duc vânzarea aproape până la capăt numai că nu reuşesc să smulgă „DA-ul final”. Presupune că ţi-a spus da şi intră pe un detaliu de formă, printr-o întrebare cu două variante.

Aş vrea să reţineţi că oamenii se hotărăsc mai uşor 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 reuşi să-l faci să se decidă.

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

Mai citeste: 35 tehnici de negociere

Intrebari bune puse de negociatori experimentati

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

In viata nu primesti ce meriti, ci primesti 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