

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 trebuie 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 trebuie să te ajute să identifici dacă ai de-a face cu un orgolios. Ca tehnică de răspuns, trebuie să-l bați cu propriile arme, trebuie 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 analizazi 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

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 să spun că în viață nu primești ce meriți, ci ceea ce negociezi. În videoclipul de mai jos explic **în ce manieră putem folosi tactica băiat bun-baiat rau pentru a obține rezultate**. Și 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 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 sfătuitoare 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, descurajant 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

Tehnică 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 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 ți-ar plăcea mai mult, la mare sau la munte?

Exemple în vânzări:

1. Preferați profilul roșu sau cel negru?
2. Preferați 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 aflati tips & tricks despre cum puteti negocia mai bine. Vedeti prin exemple care este puterea intrebarelor 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