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

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

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