

A befolyásolás hatalma a gazdasági életben 4. rész

KÖZÉPJÁTÉK

Képzelt tárgyalásában egy újabb lépést teszünk. Felmértük tárgyalópartnerünket, kapcsolatot teremtettünk Vele, és megkezdtük a tárgyalást. Egyeztetünk, alkudozunk, javítjuk a végleges megállapodás sikerét.

Tekintsünk meg néhány fontos tételt, mely elősegíti sikerünket, és néhány okot, mely gátló tényező célunk elérésében.

Soha ne értékeljük le szerepünket, lehetőségeinket, termékünket.

Nézzük, hogy mire is gondolok.

Egyetlen tárgyalást se kezdünk meg úgy, hogy arra gondolunk, mennyivel nagyobb a tárgyalópartner cége, mennyivel rutinosabb a másik fél, hogy szinte esélytelen elérni a célunk. Mint azt már korábban írtam fontos a cél meghatározása, mely egyértelműen a legjobb megoldást jelenti, nincs másik cél, és nincs „már az is jó, ha ...” megoldás.

Nagy célt határozzunk meg, mert a kicsiket eltakarják a problémák.

A **lenti ábrán** látható, hogy az akadály a bal oldali ábrán eltakarja a célt, míg a jobboldali nem, így az továbbra is a szemünk előtt lebeg, tudunk dolgozni érte, nem veszik el a lendület.

KÖZÉPJÁTÉK

Hagyjuk a partnert nyilatkozni, vonjuk be a tárgyalásba, érezze sajátjának a problémát, kérjük a segítségét.

Ha sikerül elérnünk, hogy tárgyalópartnerünk nyilatkozzon, árról, megoldásról, fontos kérdésekről, akkor ajánlata lehet jobb, több, mint amit mi vezetnünk volna elő.

■ **Mindig állapodjunk meg a díjazásról:** A szolgáltatások csökkenő értéke miatt mindig állapodjunk meg a díjban, ne engedjük, hogy majd elszámolunk megoldásokra vegyenek rá minket. Az elvégzett munka után, így nem kapjuk azt a választ, hogy „hiszen kettő nap alatt végzett, miért fizetnék ennyiit”. A jó autószerelő munkájában nem a két csavar meghúzása kerül kifizetésre, hanem, hogy tudta, melyik két csavart kell meghúzni.

■ **Korlátolt felhatalmazás:** Abban az esetben, ha a tárgyalás folyamán olyan kérdés, probléma merül fel, melynek megválaszolását nem tudjuk a helyszínen kezelni, akkor éljünk a korlátolt felhatalmazás lehetőségével. Fontos, hogy komolyságunkat, hozzáértésünket, ne veszítsük el.

Mondjuk például azt, hogy bár a döntést én fogom meghozni, mégis kérek Öntől egy kis türelmet, mert szeretném az üzlettársam véleményét kikérni. Térjünk vissza később erre a dologra.

■ **Ne javasoljuk a különbség megosztását:**

Ne javasoljuk a különbség megosztását, azzal nem járunk jól. Ha tíz forintban nem értünk egyet, akkor ne mondjuk, hogy a felét vállalom. Kérjük meg a tárgyalópartnerét, a megoldás felvezetésére, kérjük ki a véleményét, az álláspontját.

A tárgyalás lezárásánál részletesen ki fogok térni az engedményekkel kapcsolatos lehetőségekre, taktikai megoldásokra.

■ **Mindig kérjünk valamit cserébe:** Az egyeztetés során, nyilvánvalóan szükséges engedményeket tennünk. Mindig kérjünk érte cserébe valamit.

Mondjuk a következőket, rendben, sikerült rávennie arra, hogy az én cégem kamionjai szállítsák le az árut, de akkor kérem, hogy a raktárból a kikapolt kocsi kapjanak fuvar, ne kelljen üresen visszajönniük. Végül is Önnek mindegy, hogy kinek fizeti ki a szállítási díjat.

■ **Holtpontra:** Abban az esetben, ha tárgyalásunk holtpontra jut, ne erőltessük a megoldást, kicsit lazítsunk a tempón. Beszéljünk mellékes dolgokról. Olyanokról, melyek az adott témakörben szükségesek, de nem fontosak. Adjunk időt a partnernek. Természetesen ezalól kivétel, ha a korlátozott időre koncentrálnunk, és az időkorláttal igyekszünk megfelelő eredményt elérni.

GÁTLÓ OKOK

■ **Passzívitás:** Ne engedjük, hogy tárgyalópartnerünk

passzív legyen. szárnyaltassuk a fantáziáját, vonjuk be a tárgyalásba, hagyjuk, segítsük elő, hogy gondolkodjon, ötleteljen. Szükség esetén vonjuk be az érzelmeket, akár a félelmet. Félelmet attól, hogy az elért célokat, eredményeket elveszítheti, az ismeretlentől való félelmet, illetve ha a félelem a gátló ok, akkor azt oldjuk fel.

■ **Leértékelés:** Soha ne értékeljük le a másik felet, a cégét, az elképzeléseit, a megoldásait, azonban ne is hagyjuk ezt az Ő részéről sem. Sokan használják tárgyalási taktikaként is a leértékelést. Tudnunk kell kezelni.

Bizonyára ismeri azt a tárgyalópartnerét, aki folyamatosan ócsáról, szid, elégedetlen.

A leértékelés szólhat termékünknek, szolgáltatásunknak, sőt nekünk is.

Egy kis ízellő a leértékelésből: Mit képzelt maga, hogy idejön és ezt, vagy azt szeretné. Tudja ki vagyok én? Az én cégem nagyságrendekkel nagyobb, komolyabb, mint a magáé. Miért gondolja, hogy alkudozhat velem, nálam ez nem szokás, senkinek nem engedem meg.

Ha nem tudjuk kezelni ezt a magatartásfajta, akkor biztosan nem érünk el sikert. Kerüljük ki ezeket a szavakat, mondjuk azt, hogy Önnek bizonyára igaza van, és én ezt tiszteletben tartom, de kérem koncentráljunk a problémára, azt oldjuk meg.

■ **A tárgyra koncentráljunk:** Ne hagyjuk partnerünket a tárgytól eltérni, és kalandozásokba kezdeni. A hosszú beszélgetés végén lehet, hogy jól éreztük magunkat, de az ügyletben biztosan nem lesz megoldás.

■ **Ultimátum:** Kerüljük az ultimátum adást, illetve ennek látszatát, mert tárgyalásunkat megakasztja, és ezzel időt, energiát veszítünk.

Ne azt mondjuk, hogy ebben az esetben a társam, a kollégám, vagy saját magam azt fogom tenni, hogy...

Fogalmazzunk másként. Ön szerint mit tehet a társam, a kollégám, vagy saját magam mit tehetek, ebben az esetben?

■ **Túldimenzionálás:** Ne dimenzionáljuk túl a helyzetet, egyszerűen, tisztán gondolkodjunk, a problémára koncentrálnva, különben egy megállapodás nélküli, vagy rossz megoldást létrehozó tárgyalás lesz az eredmény.

■ **Túlrészletezés, túláltalánosítás:** Igyekezünk kerülni a másik fél által történő túlrészletezést, vagy túláltalánosítást. Mind a két esetben olyan megállapodás fog születni, mely elkerüli a lényeges kérdéseket, és ez a végső szerződés sok hibáját eredményezi.

Asztalos Tibor
szaktanácsadó

