

A befolyásolás hatalma a gazdasági életben 6. rész

PROBLÉMÁS ESETEK 2.

Mint azt már előző írásomban is jeleztem, maradunk az olyan tárgyalópartnerekkel szembeni taktikáknál akikkel nem szívesen ülünk le egyeztetni. Ők azok, akiktől az esetek nagy részében tartunk, akiket a hátunk közepére nem kívánunk. Természetesen, mint azt már korábban láttuk van megoldás, ők is emberek, ők is befolyásolhatóak, velük is lehet egyeztetni.

NE UTASÍTSA EL, FOGLALJA ÚJ KERETBE!

■ A csend ereje

Korábbi írásomban már tettem említést a csend erejéről, a satutechnika révén. Ha ajánlatot tettünk, ha kértünk, ha elutasítottunk, ha kérdeztünk, használjuk ki a csend erejét. Sok esetben pár másodperc csend nagyobb sikert eredményez, mint sok szó, és sok mondat. Nem feltétlen jó, ha mindenáron meggyőzni, eladni, vagy akár vásárolni szeretnénk szavainkkal.

■ Nyitott kérdések

Tárgyalásaink során törekedjünk olyan nyitott kérdések használatára, melyeket partnerünk nem egyetlen szóval válaszol meg, hiszen kérdésünkből adódóan erre nincs is lehetősége. Kérdéseink olyanok legyenek, hogy a válaszokból információt nyerhessünk. Kérdezzük bátran például azt, hogy Ön szerint hosszútávon ez a megoldás milyen következményekkel jár? Hogyan tervezi a következő tranzakciót? Ön szerint miért korrekt, vagy inkorrekt a felvázolt megoldás?

■ Kérje ki a partner véleményét

Vonja be a tárgyalásba a partnert, kérje ki a véleményét, hallgassa meg álláspontját, tegye részesévé a tárgyalásnak.

■ Határozza meg az illetékességet „a mi problémánk”

Határozzuk meg az illetékességet, soha ne az Ő, vagy a én problémámról beszéljünk. Mindig a mi gondunk, a mi problé-

mánk, a mi sikerünk, vagy a mi sikertelenségünk legyen a meghatározó. Az illetékesség meghatározásával a partner is sajátjának érzi a problémát, hiszen a mi, vagyis a szemben ülő partnerét, nem biztos, hogy meg akarja oldani.

■ Állapítsa meg a szabályokat, tárgyaljon a tárgyalásról

Szükség esetén állapítsuk meg a tárgyalás szabályait, tárgyaljunk róla, így később hivatkozhatunk rá. Egyszerű példán keresztül illusztrálva, nézzünk egy lehetőséget, állapotjunk meg arról, hogy nem támaszt egyik fél sem időkorlátot a döntés meghozatalával kapcsolatban.

ÉPÍTSEN ARANYHIDAT, AMIN PARTNERE VISSZAVONULHAT! SUN TZU IDÉZET

■ Mindig adjon választási lehetőséget

Mint azt már az ultimátumnál tárgyaltuk, sok esetben nem vezet eredményre ha belénkényszerítjük a partnert egy döntésbe. Nem érzi a sajátjának, és sokkal kisebb erkölcsi gátat jelent a be nem tartása. Mindig adjunk lehetőséget a választásra, legyen a partner döntése, amit később nyugodt lelkiismerettel kérhetünk számon.

■ Elégítse ki az érdekeket

Ismerjük fel azokat az érdekeket, melyek a partnert mozgatják, és azokat a siker érdekében elégítsük ki. Nézzük meg egy

példán keresztül. Képzeljünk el egy hiú embert, akivel egy problémán dolgozunk. Lehet, hogy csak azért nem születik megoldás, mert azt mi ajánlottuk. Vezessük rá a partnert a megoldásra, hagyjuk, hogy megoldja, és így elégítsük ki hiúságát.

■ A lépések meghatározása

Határozzuk meg a tárgyalás menetét. Olyan esetekben, ahol a partner csapong, esetleg kapkod, folyton változtat, visszatér már megbeszélte kérdésekhez, előre szalad, mindig határozzuk meg a következő lépést annak érdekében, hogy megoldás születessen.

■ Harmadik fél véleménye

Azokban az esetekben, ahol megakad a tárgyalás, egy bizonyos kérdésnél, nyugodtan kérjük ki harmadik fél véleményét. Kérdezzük meg partnerünket, hogy ki az a független szakember akinek a véleményében bízunk, akinek a véleményét elfogadjuk. Bízunk harmadik érdektelen félre a szakvéleményt.

GONDOLKOZÁSRA, ÉS NE TÉRDRE KÉNYSZERÍTSE!

■ A következmények ismertetése

Ismertessük meg partnerünkkel döntésének, álláspontjának a következményeivel, mint azt már korábban írtam vonjuk be az érzelmeket, akár a félelmet is. Kérdezzük a következőt. Ön szerint milyen választása marad így a cégünknek, ugye Ön is azt tenné...?

■ A szükséges erő meghatározása

Ne fitogtassuk feleslegesen azt az erőt, melyet birtokolunk. Sok esetben ellen-szenvet vált ki. Mindig tudjuk, hogy mekkora erő szükséges a győzelemhez, a megoldás megtalálásához. Hagyjunk kétségeket az erőnk vonatkozásában, hiszen az ismeretlen mindig félelmetes egy kicsit.

■ A kivezető út meghatározása

Vázoljuk fel partnerünknek a kivezető utat, adjunk alternatívákat, és hagyjuk dönteni.

Asztalos Tibor

kommunikációs szaktanácsadó