

# Tehnici de negociere



**Alexandra Micu**



“Să ne negociem cu teamă,dar nici să nu ne  
fie frică să negociem”  
John F.Kennedy





**Center for Career Development**

*by LINKgroup*



**Găsiți diferența dintre:**

**Manipulare**

**Negociere**

**Vânzare**





În procesul de vânzare trebuie să :

Existe o problemă - durere

-vis / ale clientului

Noi “vânzători” trebuie să avem “soluția” pentru durerea sau visul clientului.

Trebuie să creem un cadru de încredere prin:

Ceea ce spun;

Ceea ce fac;

Ce emoții generează;

Ce obiective am





<b>SEMNE DE COMUNICARE INTRERUPTA</b>	<b>BARIERE DE COMUNICARE VIZIBILE LA CLIENT</b>
TEORETIZARE	CRITICI
ACUZAREA ALTORA	POZITIE INFLEXIBILA
OSTILITATE	LIPSA DE SCOP
RETRAGERE	PRESIUNE IN TIMP



## Greșeli comune la comunicarea fata în față:

- Tonul vocii;
- Viteza de vorbire;
- Discuție purtată cu altă persoană decât cu cea de decizie;
- Vizita lipsită de scop;
- Prea multe informații date clientului;
- Nu-i dai un motiv să te asculte;
- Neluarea în seama nevoilor clientului;
- Neverificarea disponibilității clientului pentru a discuta



### **3. Frica de obiectii:** **"daca spun ceva gresit, si clientul** **obiecteaza"**







## Conceptul A.I.D.A

**A** = atragi atenția

**I** = stârnești interesul;

**D** = motivezi dorința;

**A** = trece să acțiune;





## **Semnale de cumpărare:**

Cumpărătorul se relaxează ,subit;

Începe să se uite pe formularul de cc

Cumpărătorul zâmbește;

Se joacă cu mâinile/hârtiile pe birou;

Arata evident că e de acord;

Cere mai multe detalii;

Rărește obiecțiile;

Spune “da”închiderii tale precedente





Cand apar semnalele de cumparare ,inchizi oriunde te afli si oricat de avansata ti-e prezentarea.

NU continua prezentarea!!!

In istorie s-au facut mai multe vanzari in parcari decat in birouri.



## Negocierea este în esență

SCHIMB

**MAI ÎNTÂI ÎNCERCI SĂ VINZI, DACĂ NU-ȚI IESE VÂNZAREA ,TRECI LA  
NEGOCIERE!!!**

În negociere avem 2 reguli de aur:

- ***Nu negocia!!!***
- ***Dacă negociezi,fa-o cât mai târziu cu puțință!!!***





## Legile negocierii



- **Legea reciprocității**
- **Legea consecvenței**
- **Legea autorității**
- **Legea posesiei**
- **Legea similarității**
- **Legea comunității**
- **Legea puținătății**



## **Legea reciprocitatii**

Primești ceea ce dai!

➤ Exemple.....

Cazul clasic în care ți se oferă un cadou, un buchet de flori, iar apoi ți se cere ceva în schimb. Adică faci o serie de favoruri, urmând ca apoi să ceri și tu un favor!

**Ce putem să oferim noi?**



## Legea reciprocitatii

Oamenii au în subconștient o nevoie adâncă de a răspunde cu aceeași monedă pentru tot ceea ce se face pentru ei.

- Prima parte care face o concesie este partea care își dorește cel mai mult tranzacția.
- Fiecărei concesii pe care o faceți într-o negociere ar trebui să îi răspundă o concesie egală sau mai mare făcută de cealaltă parte.
- Concesiile mici în chestiuni minore vă permit să cereți concesii mari în chestiuni majore

## **Legea consecventei**

**Dacă fac ceva voi face în continuare**

**Exemple .....**

- **Dacă îmi place un anumit produs/serviciu îl voi cumpăra mereu, sunt consecvent în alegerile pe care le fac**





## Legea autoritatii

**Expertiză și încredere în ceea ce faci/spui/emoție generată/obiective**

Exemple ....

“Agent fără autoritate”

Trebuie să vă dați seama din timp dacă cealaltă persoană are autoritatea de a încheia tranzacția.

Atunci când aveți de a face cu cineva care nu poate lua decizia finală, trebuie să pretindeți că și dvs sunteți incapabil de a lua decizia finală.

Cum se aplică acesta lege imediat?

Descoperiți înainte de negociere cine ia decizia finală

Mențineți opțiunile deschise.



## **Legea posesiei**

**Capăta valoare în timp un lucru/obiect cumpărat**

**Exemple ....**

- **Un obiect care a fost al meu chiar și pentru scurt timp, capăta valoare...ca și exemplu concret - drive test la mașini...**



## Legea similaritatii

Îmi place ceea ce este asemănător

- Exemple ....
- Lucrurile care mi se potrivesc mie că și persoana ...cu care am ceva în comun le accept mult mai ușor.
- Ex.cumpăr mai repede cărți și servicii psihologice decât unele economice;



## Legea puținătății

Dacă un produs este limitat, un număr foarte mic pe piața atunci dorința de a-l avea este mult mai mare.

- Exemple ....
- Ofertă limitată de a ajunge în treaptă III în MBI....până în luna ianuarie, vreau să fac lucrul ăsta pentru că șansa este acum, ”puțină” apoi nu va mai fi valabilă aceeași ofertă;



## Legea comunitatii

Dacă ceilalți fac un lucru îl fac și eu (legea turmei)

- Exemple ....
- Dacă prietena mea își cumpără o anumită marcă de tv și eu voi vrea aceeași marcă....ceea ce vedem la alții e bun și pentru noi,sunt deja probate,avem așa numita “dovada socială”

## 21 de tehnici de negociere

Tacticile de negociere prezentate mai jos sunt o trecere in revista sumara a tehnicilor care pot fi folosite.

Unele dintre ele pot fi considerate bune, altele mai putin bune, unele dintre ele pot fi considerate etice altele mai putin etice. Ce tehnica ar fi cel mai bine sa folosim?

Raspunsul il veti gasi in finalul prezentarii acestor tehnici!



# 1. **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 tau va reactiona pozitiv atunci cand tu te vei arata sincer interesat de problemele cu care acesta se confrunta!



## **2. 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!





### **3. 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!





## **4. Tactica efectuării sau evitării efectuării primei oferte**

In general, nu este recomandabil să se facă prima ofertă în negociere. Dacă totuși acest lucru se impune, atunci trebuie evitate două extreme:

- să nu se facă o ofertă foarte sus, ceea ce ar determina cealaltă parte să o interpreteze ca pe un bluff;
- invers, să nu se facă o ofertă prea jos, întrucât ar putea fi interpretată ca o slabiciune și necunoașterea realităților.



## 5. 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 concesiile suplimentare dupa reluarea acesteia.



## 6. 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 isi 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.



## **7. 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.



## **8. 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 astfel 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.



## 9. 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.





## **10. 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.



## 11. Tactica - “asta-i tot ce am”

Aceasta tactica va avea intotdeauna in vedere cand se cumpara un produs sau un serviciu relativ complex.

Atunci cand un cumparator spune “imi place produsul dvs., 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?



## **12. 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 forma neloiala.

Spre exemplu, in cazul in care desi cele doua parti (vanzator si cumparator) stabilisera un anumit pret, ulterior, vanzatorul ridica pretul, punandu-l pe cumparator intr-o situatie neplacuta. Desi separat, acesta este nevoit sa inceapa o noua negociere, ajungandu-se la un copromis; de fapt este vorba de un pret mai mare decat cel stabilit initial.



### **13. 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.



## 14. Tactica tacerii

Negociatorii sunt mai mult sau mai puțin inclinați să pastreze tăcerea.

În general, tăcerea este resimțită ca o situație jenantă, care îi împinge pe oameni să vorbească cu orice preț, uneori chiar mai mult decât trebuie.

În orice discuție trebuie avut în vedere un echilibru între lungimea replicilor fiecărui partener.

Răbdarea de a aștepta reacțiile partenerului la afirmațiile, propunerile, ofertele proprii, inhibarea dorinței de a vorbi este esențială pentru reușita negocierii.

Regula de aur a negocierii este să nu iei niciodată cuvântul atunci când poți foarte bine să pastrezi tăcerea.



## **15. 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.



## 16. Tactica “primește-da”

Intotdeauna un negociator este interesat să primească mai întâi și apoi să dea ceva. Va face o concesie mică după ce oponentii au făcut o concesie mică. Va face o concesie mare după ce va primi una mare și va căuta să obțină informații înainte să le dea. Va căuta să primească oferta celuilalt înainte de a o face pe a sa.

O astfel de tactică, utilizată de negociatori experimentați, poate avea avantaje comerciale pozitive pe termen scurt și va putea câștiga teren în timpul negocierii. Pe termen lung însă, dezavantajul constă în aceea că se introduce riscul întârzierilor și al atingerii unor puncte moarte, în care niciuna din părți nu dorește să dea ceva înainte de a primi.



## 17. Tactica “tinuta gen pocker”

Negociatorul va avea o tinuta impietrita, de nepatruns, nu va arata nimic prin expresie, ton, tinuta sau gesturi, aceasta tactica facand 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.





## **18. 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, prezumtivul 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.



## 19. 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 care 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?”.



## **20. 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.



## **21. 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.



## **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 folosite de 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 comporta un avantaj si anume la identificarea tehnicii folosite de partener. Cunoscand mai bine tactica folosita de acesta putem sa contracaram mai usor.



## Reguli in procesul de negociere

### Fă-i pe oameni să se simtă importanți

- Necesitate aproape la fel de profundă și imperioasă ca și nevoia de hrană și somn și aceasta este arareori împlinită.
- Este ceea ce Freud numește „**dorința de mărire**” sau „**dorința de a fi important**”
- Fiți dreți și sinceri în aprecieri

## Reguli in procesul de negociere

Stârniți în ceilalți o dorință vie.

- Lasa-i pe ceilalți să ajungă înțelegerea faptului că ei au nevoie de ceea ce noi dorim să oferim.
- Ex: copilul care nu dorea să mănânce



## **Reguli in procesul de negociere**

- Deveniți agreabili
- Manifesta un interes sincer față de persoană cu care negociezi.
- Lasa o primă impresie favorabilă.
- Reține numele. Numele cuiva este pentru el cea mai dulce muzică ce-i poate mângâia auzul.
- Învățați cum să conversați cu ușurință. Învăța să fi un bun ascultător.
- Modelați-vă pledoaria în conformitate cu interesele persoanei cu care negociați



## Greseli frecvente

Neatenția

Graba de a acționa fără un plan stabilit

Supoziții incorecte

Lipsa de focalizare pe obiectiv





## Si tineti minte...simtiti-va bine! Asta e cel mai important!

Ok. Whatever you agreed on last week, we disagree on this week...But we can see next week if we still agree on what we disagreed on this week.

Well, I agree to disagree on what we disagreed to agree, just as long it is agreed that we agree to meet again to try not to disagree. I do not know if you agree?





"Daca muncesti doar pentru bani, nu ii vei face niciodata.

Dar daca iubesti ceea ce faci si pui clientul pe primul loc intotdeauna, succesul este al tau." -  
Ray Kroc



## Câteva recomandări de cărți:

- ✓ Tehnici de a vinde - Dale Carnegie
- ✓ Cum să vinzi orice oricui - Joe Girard
- ✓ Zece pași spre succesul în vânzări - Tim Breithaupt
- ✓ Biblia vânzărilor - Jeffrey Gitomer