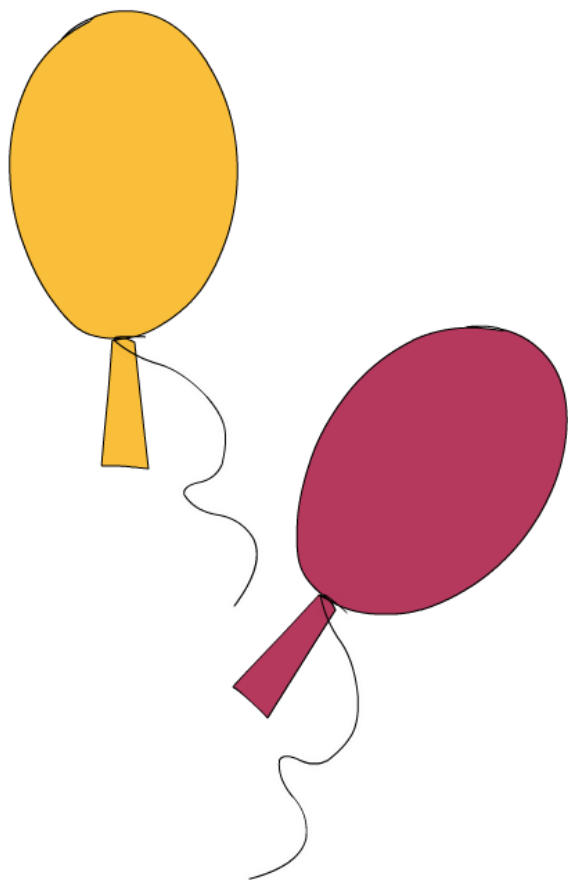




dobry trener

Próbny balon



Taktyka stosowana w celu rozpoznania granicy ustępstw do jakich gotowy jest partner negocjacyjny

WYKORZYSTANIE: Partner przedstawia nam swoją propozycję (np. cenę 10000 PLN), zaczynamy zadawać, z pozoru teoretyczne pytania w stylu: "Przypuśćmy, że płatność nastąpiła by dzisiaj gotówką i rozszerzylibyśmy zakres ubezpieczenia. Jaką cenę zaoferowalibyście wtedy?". Jeżeli druga strona wyjawia nam swoje możliwe ustępstwa zaczynamy negocjować stosując upustową ofertę jako bazową.

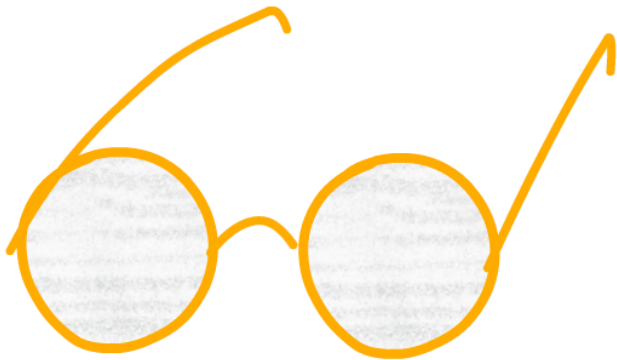
PRZECIWDZIAŁANIE: Jeśli ktoś wypuszcza "próbny balon", można z uśmiechem na twarzy odpowiedzieć: "To chyba tylko hipotetyczna propozycja?" Jeśli jednak podaliśmy odpowiedź i druga strona zaczęła traktować nasz równie hipotetyczny wywód, jako nowy standard w rozmowie można, udając szok, spytać czy druga strona nie żartuje. Oczywiście zawsze warto w tego typu sytuacjach bronić naszej oferty podając argumenty korzyściowe - co druga strona będzie miała z tego, że skorzysta z naszej oferty.



dobry trener



Optyk z Brooklynu



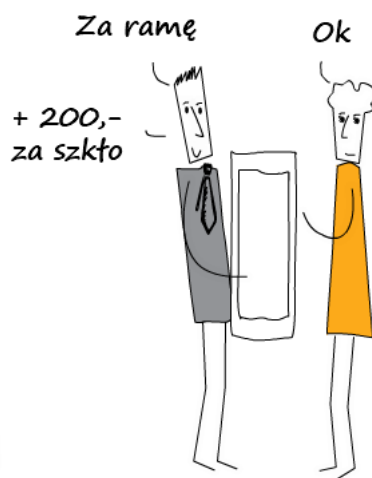
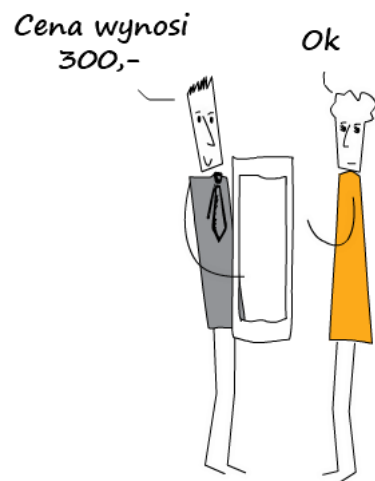
Stopniowe podwyższanie celów negocjacyjnych, przy uważnej obserwacji drugiej strony

WYKORZYSTANIE: To technika pochodząca od słynnego Optyka z Brooklynu. Prowadzimy grę w stylu: "To będzie kosztowało 200 zł" - czekamy na reakcję, jeśli nie ma sprzeciwu kontynuujemy: "Jeśli wybierzemy podstawową wersję" - znowu pauza; "Do tego należy doliczyć dodatkową opcję ubezpieczenia za 40zł" - kolejna pauza itd. Każda przerwa daje kupującemu możliwość zaprotestowania, a jeśli to nie następuje, dorzucamy kolejne koszty i podnosimy cenę.

PRZECIWDZIAŁANIE: protestuj jak najszybciej!

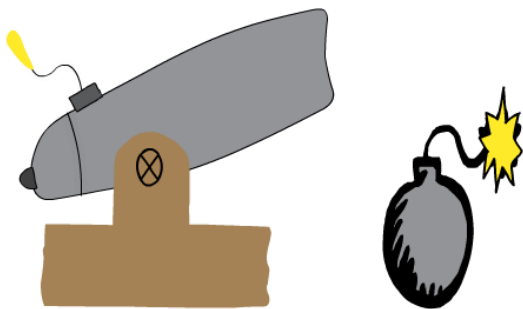


dobry trener





Rosyjski front



Stawianie przez negocjatora o znacznej sile przed drugą stroną dwóch opcji - jednej złej, a drugiej bardzo złej w nadziei, że wybierze tę pierwszą

WYKORZYSTANIE: Dajemy drugiej stronie ciężką alternatywę typu: "Albo obniżka ceny o 30%, albo termin płatności wydłużony do 90 dni i transport po waszej stronie. Dzięki zastosowaniu tej taktyki mamy szansę na uzyskanie ustępstw, które wydają się nie do przyjęcia w porównaniu z innymi możliwościami.

PRZECIWDZIAŁANIE: Przeanalizuj, czy siła negocjacyjna drugiej strony jest naprawdę na tyle większa, by móc zastosować wobec nas taktykę "rosyjskiego frontu". Jeżeli tak nie jest - sprzeciwiamy się. Jeśli jednak przewaga drugiej strony jest znacząca, można stosować kilka metod.

- > Możemy ujawnić intencję partnera i obrócić w żart, lub pokazać, że wiemy o co chodzi drugiej stronie.
- > Możemy również zignorować przedstawioną alternatywę i skoncentrować się na bardziej realnych opcjach.
- > W ostateczności jeśli obydwie możliwości, jakie stawia druga strona, są gorsze od naszej BATNA, możemy zagrozić zerwaniem negocjacji.



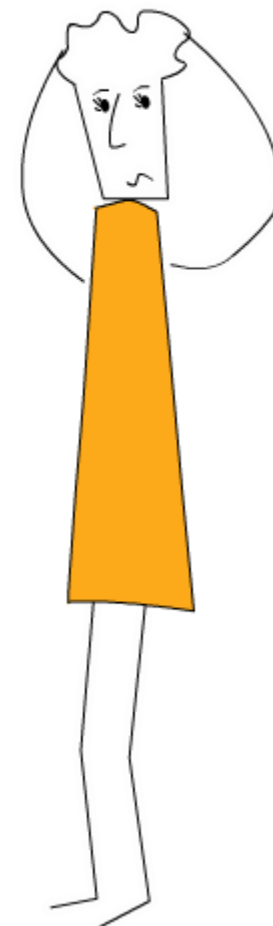
dobry trener

Może Pani jedną wybrać
z dwóch możliwości

Albo obniżka ceny o 30%



Albo termin płatności
wydłużony do 90 dni
i transport po waszej
stronie.





dobry trener

Nagroda w raju



Obietnica w zamian za ustępstwa, że w bliżej nieokreślonej przyszłości druga strona może liczyć na naszą przychylność

WYKORZYSTANIE: W zamian za ustępstwa proponujemy przyszły kontrakt, zwiększenie zamówień. Warto pamiętać, że cały urok tej taktyki polega na nieprecyzowaniu, kiedy nasze obietnice zostaną zrealizowane. Po udanym zastosowaniu tej taktyki powinniśmy nie mieć żadnych konkretnych zobowiązań wobec drugiej strony, dotyczących danych obietnic.

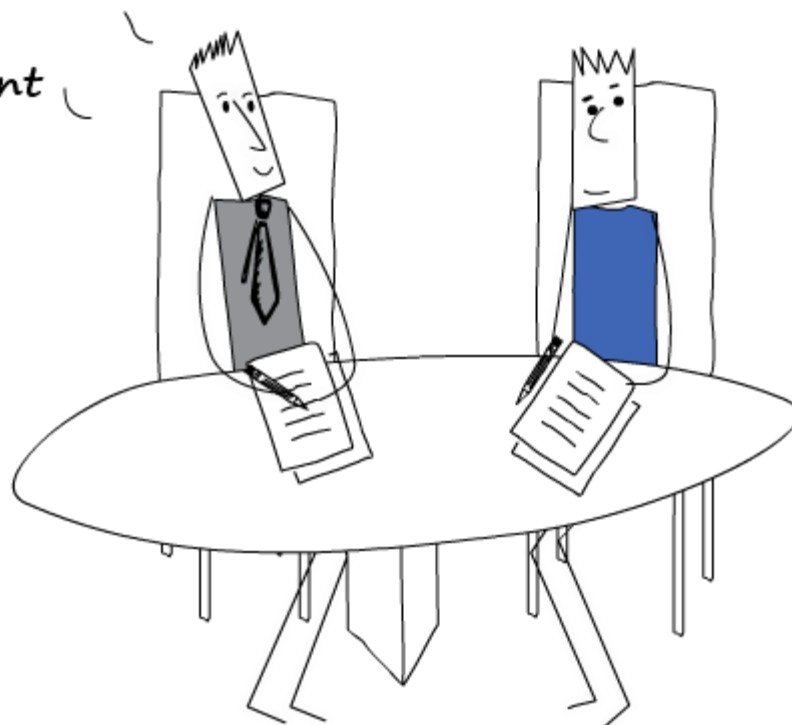
PRZECIWDZIAŁANIE: Docień propozycje i zaproponuj to samo.



dobry trener

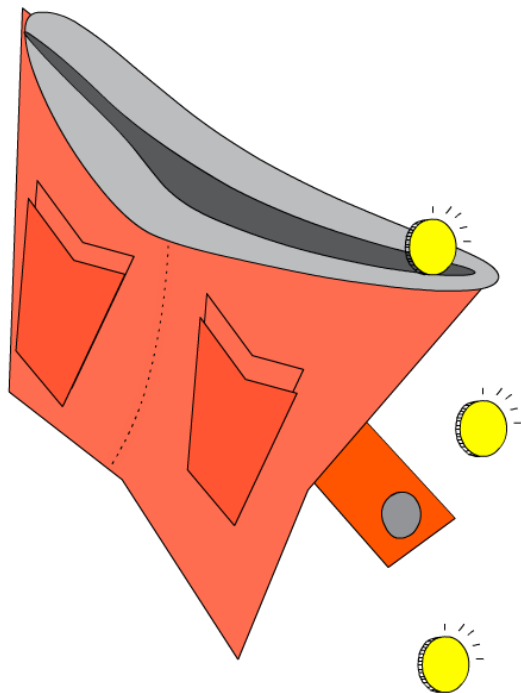
Jeśli dziś obniży nam Pan cenę,
to w przyszłości zwiększymy
zamówienia

I będziemy mogli
poszerzyć asortyment





Pusty portfel



Podkreślanie chęci dokonania zakupu przy braku budżetu - znalezienie rozwiązania przerzucane jest na partnera negocjacyjnego

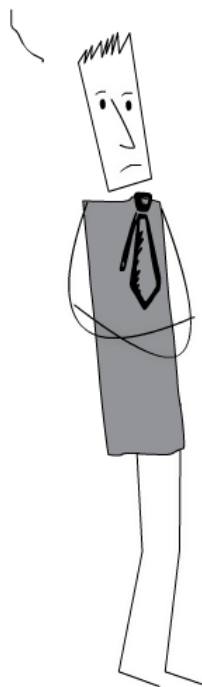
WYKORZYSTANIE: Podkreślenie chęci dokonania zakupu, która jednak nie może być zrealizowana przy obecnych cenach. Stosujący tę taktykę, przerzuca na sprzedającego zadanie znalezienia rozwiązania. To on musi się martwić, jak zmieścić się w ramach ograniczeń kupującego.

PRZECIWDZIAŁANIE: Weryfikuj wiarygodność ograniczeń. Czy budżet na pewno jest tak napięty? Czy nie może być zmieniony? W ostateczności można zagrozić kontaktem z przełożonym, centralą - skutkuje to zwłaszcza w przypadku "domorosłych negocjatorów", którzy bez wiedzy zwierzchników próbują nas przechytrzyć. Innym rozwiązaniem jest zaproponowanie tańszej wersji usługi, sprzedaży na raty.

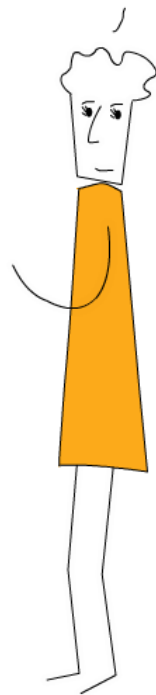


dobry trener

Nie mamy budżetu



A kiedy planujecie nowe budżety?



Czego Pan potrzebuje, by móc ująć to w kolejnym budżecie?

Wycofanie oferty



Nagłe wycofanie się z żądanych warunków i postawienie nowych

WYKORZYSTANIE: Trudna i niebezpieczna. Jako konieczność (np. w przypadku przeciągających się rozmów) lub jeśli zmusza nas do tego druga strona (np. poprzez stosowanie "polityki faktów dokonanych"). Polega na nagłym wycofaniu się z negocjowanych warunków. Stosowanie tej taktyki grozi zerwaniem negocjacji.

PRZECIWDZIAŁANIE: Powrót do poprzedniej wersji oferty pod groźbą zerwania rozmów. Albo przygotowana zmiana własnej oferty na zasadzie "On może, to ja też". Warto pamiętać, że w ten sposób prowadzimy wyjątkowo agresywne negocjacje.



dobry trener

Podsumujmy nasze ustalenia:
1500 sztuk i zgodziliśmy się na
kwotę 124,- za sztukę



Dobrze, ale
obniżmy
cenę o 4%

I jeszcze
wydłużmy
termin
płatności



Transport
po waszej
stronie



Hmm, muszę to
skonsultować...



3 dni później

Warunki uległy zmianie.
Teraz nasza oferta to
138,- za sztukę





Dobry i zły policjant



W negocjacjach po jednej stronie biorą udział dwie osoby, z których jedna stawia twarde warunki i zachowuje się agresywnie, druga łagodzi napięcia i ustępuje

★ WYKORZYSTANIE: W ten sposób można więcej osiągnąć oraz wy badać, kiedy druga strona jest w stanie się ugiąć. Wprawicie partnera w pewną huśtawkę emocjonalną, która wpływa na jego emocje i utrudnia podejmowanie racjonalnych decyzji. Niebezpiecznie stosować tę taktykę wobec doświadczonych negocjatorów - mogą poczuć się urażeni, że próbuje się nimi manipulować.

PRZECIWDZIAŁANIE: Jednym ze sposobów przeciwdziałania tej taktyce jest imitacja. W momencie kiedy druga strona zaczyna grać "dobrego i złego" my robimy to samo (dlatego warto negocjować w zespole). Inną metodą jest demaskowanie (np. w formie żartu) próby manipulacji. Jeżeli jednak druga strona robi to śmiertelnie poważnie, można z równą powagą żądać negocjowania w sposób cywilizowany i racjonalny. Można również odmówić negocjowania w obecności "złego".



dobry trener

