dr Magdalena Rajchelt-Zublewicz

NEGOCJACJE BIZNESOWE

Projekt pt. „Rozwój postaw kreatywności i przedsiębiorczości oraz umiejętności miękkich wśród studentów dolnośląskich uczelni" dofinansowany ze środków Samorządu Województwa Dolnośląskiego

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

VISTA KOŁO NAUKOWE ZARZĄDZANIA

Fundacja Rozwoju Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO DOLNY ŚLĄSK www.umwd.pl

PLAN SZKOLENIA:

1. Wprowadzenie do tematyki negocjacji
2. Planowanie procesu negocjacji
3. Komunikacja niewerbalna w negocjacjach
4. Płeć partnera negocjacji
5. Trudny partner
6. Techniki wpływu społecznego i psychomaniuplacje

CEL SZKOLENIA

Zdobycie kompetencji negocjacyjnych

↓

Wykorzystanie umiejętności negocjowanie w pracy zawodowej i życiu prywatnym

NEGOCJACJE?

CZYM SĄ NEGOCJACJE?

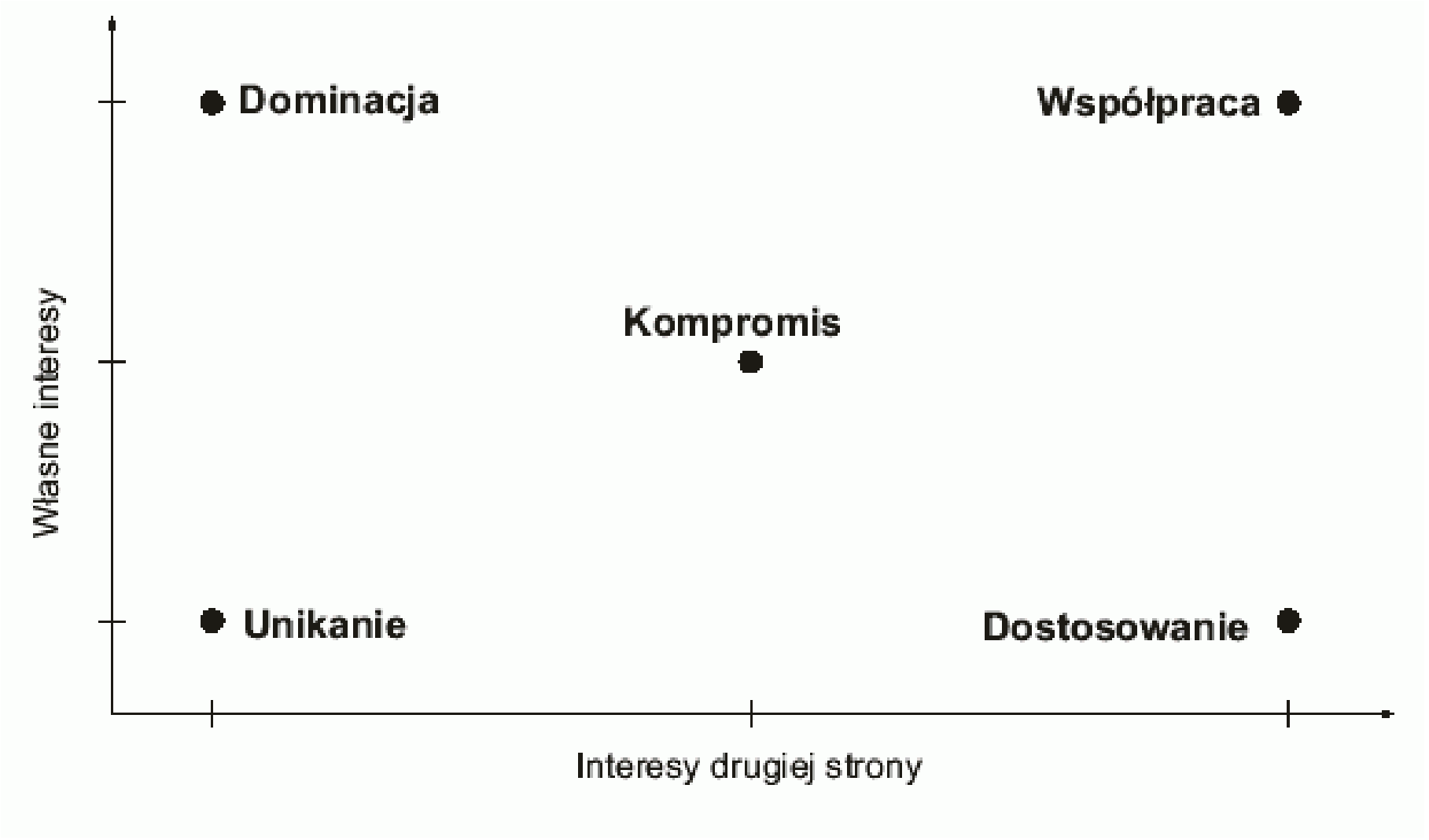
Dwustronny proces, celem którego jest osiągnięcie porozumienia

Przynajmniej jedna strona nie zgadza się z obecnymi ustaleniami

Sposób na uzyskanie porozumienia

Wzajemne poszukiwanie rozwiązania, które satysfakcjonowałoby obydwie strony

STRATEGIE I STYLE NEGOCJOWANIA


Dominacja
Współpraca
Kompromis
Unikanie
Dostosowanie
Własne interesy
Interesy drugiej strony

STRATEGIE NEGOCJACYJNE

Unikanie – strategia ta jest stosowana w sytuacjach kiedy mamy do czynienia z dużo silniejszą stroną, nie zdążyliśmy przygotować negocjacji, lub obecna sytuacja zewnętrzna jest dla nas niesprzyjająca ale ma szansę poprawić się w przyszłości. Polega na odwlekaniu kontaktu z drugą stroną do czasu zwiększenia swojej przewagi. Dobrym przykładem stosowania tej strategii jest syn, który rozbił auto rodziców i unika spotkania z ojcem do czasu naprawienia wyrządzonych szkód.

STRATEGIE NEGOCJACYJNE

Uleganie – stosujemy tę strategię wówczas gdy zależy nam na długotrwałej relacji z drugą stroną do czasu kiedy będziemy mogli negocjować korzystne dla nas warunki. Przykładem tej strategii jest mała firma produkująca butelki, której jedynym odbiorcą jest potężny producent napojów. Firma będzie przyjmować niekorzystne dla siebie warunki do czasu aż zdywersyfikuje swój rynek zbytu.

STRATEGIE NEGOCJACYJNE

Kompromis – bardzo rzadko jest dobrym rozwiązaniem. Stosujemy go wtedy gdy: mamy bardzo mało czasu na prowadzenie rozmów, przedmiot rozmów jest dla nas mało istotny, albo chcemy się szybko odciąć od współpracy z drugą stroną. Kompromis może stosować rozwodzące się małżeństwo przy podziale majątku, jeżeli koszty emocjonalne tej operacji dalece przekraczają możliwe korzyści materialne.

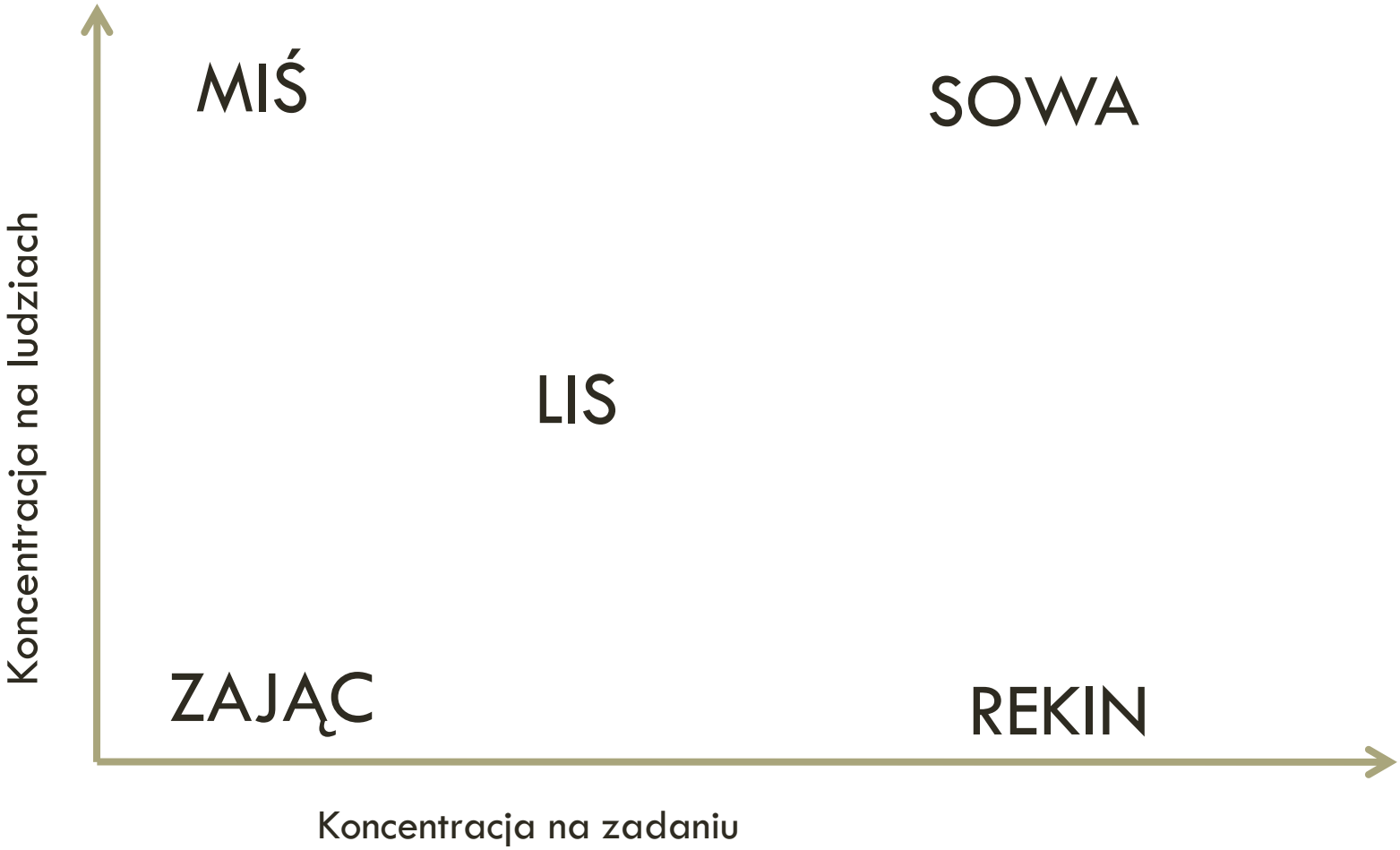
STRATEGIE NEGOCJACYJNE

Kooperacja – jest to jedna z najczęstszych i najbardziej pożądanych form negocjacji. Stosowana jest pomiędzy równorzędnymi partnerami, którzy zakładają długą i owocną współpracę. Charakteryzuje się maksymalizacją korzyści wszystkich stron. Przykłady kooperacji często spotykana są w świecie zwierząt. Może to być krokodyl, który pozwala wydziobywać małym ptaszkom resztki jedzenia spomiędzy zębów celem higieny jamy ustnej.

STRATEGIE NEGOCJACYJNE

Dominacja – strategia stosowana w przypadku gdy mamy znaczącą przewagę nad partnerem. Pozwala narzucić swoje warunki i czerpać jednostronną korzyść z wymuszonego układu. Strategię tą możemy zaobserwować w polityce Rosji względem krajów, dla których jest ona jedynym dostawcą gazu.

STYL NEGOCJOWANIA



PLANOWANIE NEGOCJACJI

PLANOWANIE NEGOCJACJI

1. Postawienie sobie celów głównych i pośrednich
2. Ustalanie ważności poszczególnych celów
3. Ustalenie planu minimum i maksimum
4. Dobór własnej argumentacji
5. Przewidywanie argumentacji partnera
6. Budowanie kontrargumentów

ZASADY NEGOCJACYJNE

Pseudo-ustępstwa

Nie każde ustępstwo musi być odwzajemnione

Ustępuj wolno, małymi krokami

Okazuj wdzięczność, za każde ustępstwo ze strony partnera

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA, ARANŻACJA PRZESTRZENI I UBIÓR W NEGOCJACJACH

KOMUNIKATY NIEWERBALNE PODCZAS NEGOCJACJI

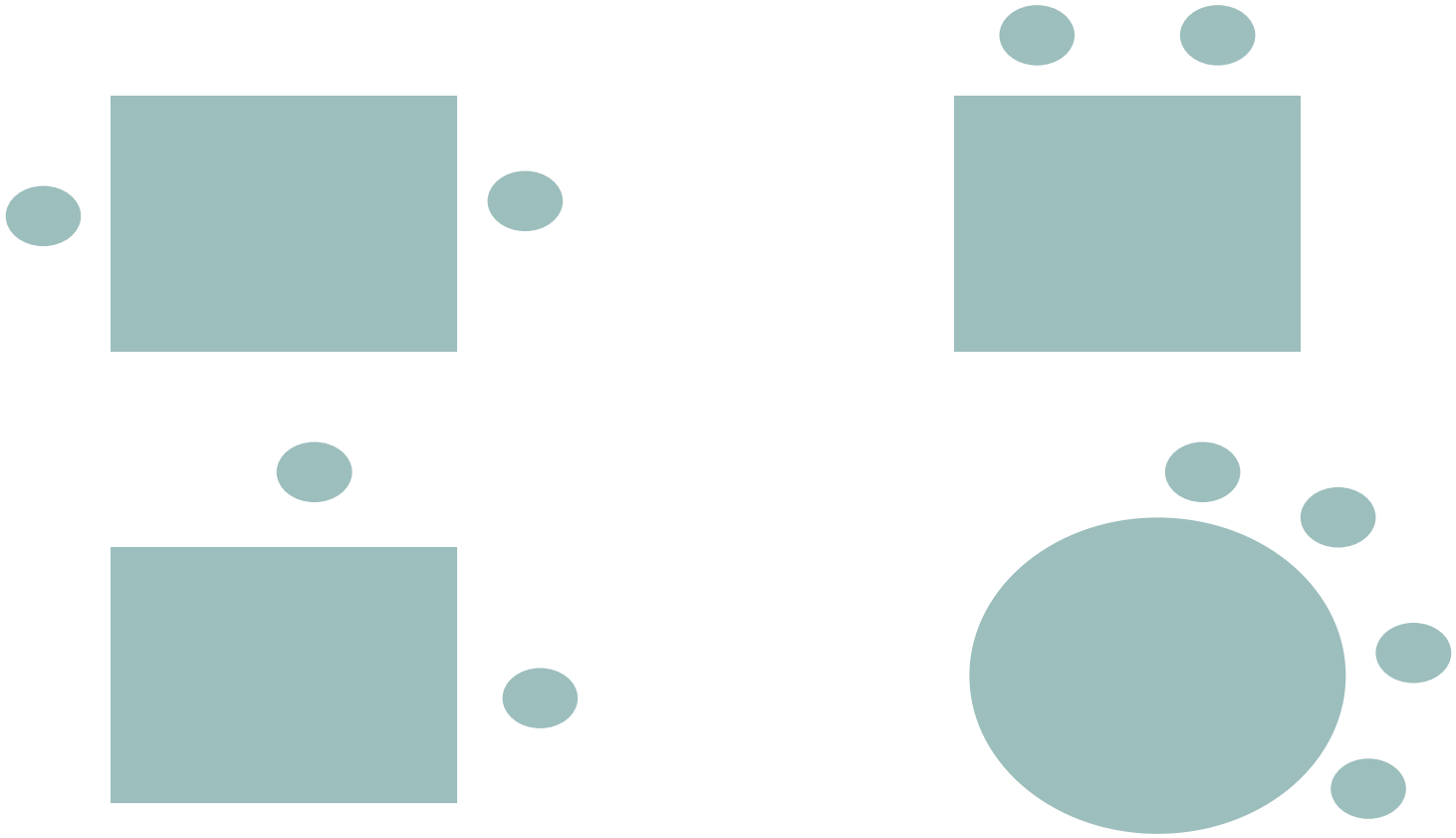
EMOCJA	UKŁAD CIAŁA
Poczucie komfortu psychicznego	Nieskrzyżowane kończyny, ogólne rozluźnienie ciała, postawa otwarta
Poczucie zagrożenia, tendencje obronne	Założone ręce, skrzyżowane kończyny, napięte mięśnie, zaciśnięte dłonie, często uniesione,
Chęć zbliżenia się w kontakcie	Wychylenie ciała do przodu, wyciągnięcie otwartych dłoni, zmniejszenie dystansu pomiędzy partnerem interakcji
Chęć oddalenia się	Odchylenie się, odwrócenie głowy, kiedy partner się przybliża, oddalanie się, skrzyżowane ręce
Przygnębienie, obniżony nastrój	Pochylenie tułowia, zwieszenie głowy, skulona postawa
Ekspansywność, wyższość, arogancja, lekceważenie	Silnie wyprostowana pozycja, wysoko podniesiona głowa, przy lekko odgiętych karku, co sprawia wrażenie „zadzierania nosa”
Radość, pozytywne nastawienie	Otwarta, wyprostowana postawa, uniesiona głowa, rozluźnienie ciała

ARANŻACJA PRZESTRZENI

Pomieszczenie, w którym się negocjuje powinno być ciche, oddzielone o innych pomieszczeń, niezbyt kolorowe

Najlepiej przeprowadzać spotkanie na neutralnym gruncie, spotkanie na czyimś „terenie” od razu buduje przewagę tej strony

DLACZEGO „OKRĄGŁY STÓŁ”?



UBIÓR

Dowiedź się kim jest Twój partner negocjacji – dopasuj swój wygląd do jego upodobań

Profesjonalny, strój w stonowanych kolorach zawsze jest na miejscu

Wybieraj raczej formalne stroje niż te codzienne

FORMUŁOWANIE ARGUMENTÓW A PŁEĆ NEGOCJATORA

JAK ROZMAWIAĆ Z KOBIETĄ?

Używaj odwołań do emocji

Mów obrazowo- używaj barwnych porównań

Swoje argumenty popieraj przykładami „z życia”

Daj jej przestrzeń do wygadania się

Wykazuj zrozumienie

JAK ROZMAWIAĆ Z MĘŻCZYZNĄ

Formułuj krótkie i zwięzłe zdania

Swoje argumenty popieraj danymi statystycznymi

Nie przeciągaj rozmowy zbyt długo

Nie odwołuj się do emocji – może to być postrzegane jako oznaka słabości

Nie poruszaj tematów dodatkowych

TRUDNE SYTUACJE NEGOCJACYJNE

TRUDNE SYTUACJE NEGOCJACYJNE

Negocjacje z partnerem trudnym – partner, z którym wchodzimy w interakcje utrudnia osiągnięcie porozumienia.

Negocjacje asymetryczne – partner negocjacji jest na uprzywilejowanej pozycji.

„Pat" w negocjacjach – sytuacja, w której każda ze stron nie chce lub nie może iść na żadne ustępstwo, a porozumienie ciągle nie jest osiągnięte.

KIM JEST PARTNER TRUDNY?

Niechętny do prowadzenia negocjacji

Znający swoją wysoką pozycję

Wysuwający wysokie roszczenia

Niepodatny na argumentację drugiej strony

Sztywny

TYP „CZEPIALSKI”

Można wyróżnić dwa podtypy partnera „czepialskiego”: takiego, który ma podstawy do szczegółowego analizowania drobnostek, jak i takiego, który „czepia” się dla zasady. Jedna i druga postawa wynika z lęku wobec bycia okłamanym lub niedopilnowania jakichś szczegółów. Zarówno z jednym, jak i drugim typem należy postępować tak samo.

PARTNER AGRESYWNY

Podczas negocjacji będzie próbował przeforsować swoje racje krzykiem i uniesieniem. Wynika to prawdopodobnie z silnych frustracji i lęku, który przeżywa w związku z potencjalną porażką.

TYP UNIKAJĄCY CZY LĘKOWY

To taki, który boi się podejmować jakichkolwiek decyzji, które byłyby wiążące, w obawie że czegoś nie dopilnował lub że inwestycja okaże się dla niego niekorzystna. Typ ten działa dwojako: albo unika konfrontacji, albo przeciąga je w nieskończoność.

NEGOCJACJE ASYMETRYCZNE

- Negocjacje, w którym jedna ze stron ma znaczną przewagę nad drugą, np
- Jedna ze stron będzie miała dużo większą korzyść –student, któremu uda się uzyskać notatki
- Druga strona nie będzie miała żadnej korzyści albo dużo mniejszą niż partner – student, który pożyczy notatki będzie miał co najwyżej satysfakcję z pomocy koledze
- Strona o gorszej pozycji zmuszona jest do przedstawiania coraz to nowych argumentów, a partner może pozostać bierny –np. jak mi pożyczysz, to ja będę robił notatki w przyszłym semestrze…;)

PAT W NEGOCJACJACH

Ogłoszenie przerwy

Próba wejścia w rolę drugiej strony

Zmiana obszaru negocjacji

TECHNIKI WPŁYWU SPOŁECZNEGO

ZAANGAŻOWANIE W DZIAŁANIE

podjęcie jakiegoś działania, a nawet samo przygotowanie się do niego , powoduje, że działanie to później wykonujemy czy kontynuujemy powinno kosztów, na jakie nas to naraża

SPOŁECZNY DOWÓD SŁUSZNOŚCI

mechanizm ten polega na tym, że kiedy wiemy jak postąpili inni członkowie naszej grupy społecznej, częściej niż w przypadku nieposiadania takiej wiedzy, postąpimy tak jak oni.

LUBIENIE

polega na tym, że chętniej ulegamy tym, których lubimy czy tym, którzy są dla nas mili. Jednym z mechanizmów wzbudzania sympatii jest wskazywanie na podobieństwo między nami, a partnerem interakcji, gdyż zawsze przychylniej patrzymy na to co jest nam bliskie. Innym sposobem na wzbudzanie sympatii jest okazywanie zrozumienia i przyznawanie racji.

NIEDOSTĘPNOŚĆ

polega na tym, że jeżeli jakiś przedmiot, usługa czy możliwość działania zostaną nam odebrane lub poczujemy możliwość zagrożenia odebraniem, przedmioty te zyskują na znacznej wartości.

WZAJEMNOŚĆ

jest jednym z najsilniej działających mechanizmów wpływu. Reguła ta polega na tym, że jeżeli dostaniemy coś od kogoś, ktoś coś dla nas zrobi, to w ramach wdzięczności bardzo chętnie zrobimy coś dla niego.

PSYCHOMANIUPACJE

PSYCHOMANIPULACJE

STOPA W DRZWIACH- Metoda ta polega na tym, że po spełnieniu małej prośby, chętniej zgadzamy się następnie na spełnienie większej

NIEPROSZONE USTĘPSTWO- technika ta polega na tym, że najpierw występuje się z nierealną prośbą, spodziewając się odmowy, a następnie z dużo mniejszą- realną

PSYCHOMANIPULACJE

TECHNIKI NISKIEJ PIŁKI :

PUŁAPKA UKRYTYCH KOSZTÓW- polega na ujawnianiu kosztów jakiegoś działania, dopiero po jego podjęciu. Mechanizm ten działa na zasadzie, że trudno powiedzieć NIE, kiedy powiedziało się już TAK.

PUŁAPKA ZNIKAJĄCEJ PRZYNĘTY- mechanizm ten polega na zwabieniu człowieka do podjęcia jakiegoś działania, oferując coś w zamian, a następnie po podjęciu działania, wycofaniu obietnicy. Człowiek bardzo często dalej wtedy kontynuuje podjęte wcześniej działanie.

PSYCHOMANIUPLACJE

UWIKŁANIE W DIALOG - polega na tym, że jeżeli przed wystosowaniem prośby, wejdziemy w osobą proszoną w niezobowiązujący dialog, jej skłonność do ulegania prośbie wzrasta.

„A TO NIE WSZYSTKO” - jest to sposób przedstawienia oferty, w którym aspekty dodatkowe, bonusowe ujmuje się w specyficzny sposób; „a to nie wszystko”

PSYCHOMANIPULACJE

HUŚTAWKA EMOCJONALNA- technika ta bazuje na zasadzie, że po redukcji odczuwania lęku, nasza skłonność do ulegania znacznie wzrasta.

NEGOCJACJE MIĘDZYKULTUROWE

PODSTAWOWE ZASADY :

sprzedawca (oferent) dostosowuje się do nabywcy

przybysz będzie przestrzegał miejscowych zwyczajów

Jesteś negocjatorem, który pojechał negocjować ważny kontrakt do Włoszech. Chcesz wzbudzić zaufanie swoich partnerów negocjacyjnych. Co robisz?

a) Gdy mówisz wpatrujesz się im w oczy

b) Unikasz kontaktu wzrokowego, tak by ich nie obrazić

c) Patrzysz im w oczy od czasu do czasu

Jesteś na wakacjach w Japonii. Twoimi znajomi chcą Ci przedstawić swoich Japońskich znajomych. Jak się z nimi przywitasz i w jakiej odległości będziesz następnie się od nich znajdował

a) Przywitasz się poprzez uścisk dłoni, a następnie usiądziesz tuż obok nich

b) Przywitasz się poprzez uścisk dłoni, a następnie usiądziesz dalej niż na długość ręki

c) Przywitasz się poprzez uścisk ramion, a następnie usiądziesz tuż obok nich

d) Przywitasz się poprzez uścisk ramion, a następnie usiądziesz dalej niż na długość ręki

NEGOCJACJE W AFRYCE

W krajach afrykańskich, gdzie człowiek biały to rzadkie zjawisko, warto wziąć lokalnego przewodnika. Biali są tu traktowani jako eksperci i bogaci ludzie. Proponuje im się zazwyczaj wyższe ceny za ten sam towar czy usługę. Dzięki lokalnemu przewodnikowi będziesz znał lokalne zwyczajne oraz dostaniesz podpowiedź, kiedy ktoś będzie próbował zawyżyć ceny.

NEGOCJACJE W JAPONII

ważne jest dawanie i dostawanie upominków,

pamiętaj aby przygotowany upominek nie składał się z czterech elementów, ponieważ oznacza to złą wróżbę

wskazane jest unikanie żartów i anegdot

wizytówki podajemy i odbieramy obydwoma rękami

odmowa może ukrywać się w różnych zdaniach np. „To będzie ciężko zrobić”, „Rozważę to”, „Postaram się”, „Tak, ale…”

NEGOCJACJE W INNYCH KRAJACH…

Francuzi często się targują, sprawia im to przyjemność

Anglicy nie tolerują targowania się

we Włoszech należy uważać, by nie krytykować przełożonych

w Meksyku jest przyzwolenie na dawanie i branie łapówek

Amerykanie na negocjacje zazwyczaj udają się w towarzystwie prawnika

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!