

Gyakorlat teszi a mestert!

A tárgyalástechnika jelentősége és alapjai

Az üzleti élet bonyolult társasjáték, ahol a résztvevők megpróbálják elérni céljaikat, miközben folyamatosan figyelik „játékos társaik” lépéseit és reagálnak azokra. Ahhoz, hogy törekvéseik megvalósulhassanak, gyakorta a piaci szereplők összefogása szükséges. Az állandó, vagy időszakos együttműködés egyik meghatározó eleme a tárgyalás. A célravezető tárgyalástechnika – mely alkalmanként igen különböző lehet – tréningeken elsajátítható, majd a gyakorlatban folyamatosan fejleszthető.

Az üzleti életben döntő fontosságú az együttműködés. Néha a problémák, konfliktusok feloldása, vagy elkerülése, máskor a közös fellépésben, az üzletben rejlő lehetőségek kiaknázása lehet a cél. A tárgyalás során az eltérő érdekek egyeztetésének alapvető eszköze a tárgyalástechnika.

Milyen a jó tárgyalástechnika?

Többféle ismert technikát, illetve ezek kombinációját használhatjuk, az adott helyzethez alkalmazkodva. Különböző szempontok – pl. célok, tét, időkeret, a kapcsolat jellege, a tárgyalópartner személye – befolyásolhatják a választást. Tárgyalástechnikánk csak akkor sikeres, ha elérjük vele az előre eltervezett eredményt, miközben a tárgyalópartnerünkben a lehető legjobb képet alakítjuk ki magunkról. Két alapvető stílust szokás említeni, egyik a „nyerő-vesztő”, a másik a „közös megegyezésre törekvő” tárgyalási stílus. A kielezett hangvételű, egymás kijátszására törekvő tárgyalások (melyekhez hasonlóan gyakran látunk a játékfilmekben) valójában sehová sem vezetnek. A nemzetközi üzleti életben többnyire a mindkét fél számára kölcsönösen előnyös tárgyalások hozzák meg a várt eredményt. Ha a felmerülő konfliktust megoldandó feladatként kezeljük, olyan alkotó megoldásokat találhatunk, amelyek hosszú távú együttműködést eredményezhetnek.

Alapszabályok

A találkozó középpontjába cége legfontosabb célját állítsa. Figyeljen mindenre alaposan, és ne hagyja másra terelni a beszélgetést az előre eltervezett témáról. Ez a technika segíthet megállapodásra jutni a legfontosabb kérdésekben. Beszéljen világosan, jól érthetően és tartsa fejen, melyek azok a főbb célok, melyek teljesülését a találkozótól várja. Tűzzön ki minimális és maximális elvárásokat. A legalább teljesíteni kívánt célnál semmiképpen ne adja alább, de ne riassa el túlzott elvárásokkal a partnerét. Figyeljen a külsőségekre is: öltözzön jól, az öltönyös, kosztümös viselet mindig beválik. A PowerPoint prezentáció legyen nagyon rövid és érdekes: látványosan, képekkel és grafikonokkal kiegészítve, az előnyöket érzékeltetve mutassa be cégét, termékét, vagy szolgáltatását.

A felelősség megosztása

Bár a B2B szektorban nem ritka a négy szemközti, bizalmas tárgyalás, mint az élet oly sok területén, itt is igaz a „több szem többet lát” elve. Eltérő egyéniségű, végzettségű és felkészültségű munkatársak között megosztva a feladatokat nagy valószínűséggel eredményesebb lehet a tárgyalócsoporthoz. Természetesen nem mindenki alkalmas a fegyelmet, rugalmasságot és feszült figyelmet kívánó megbízásra. Hiába kiváló szakember valaki, ha hirtelen impulzusoktól vezérelve hajlamos meggondolatlanul nyilatkozni, vagy túlságosan szenvedélyesen, már-már erőszakosan érvel. Az is sok kárt okozhat a cégnek, ha a küldöttje nem eléggé határozott személyiség, hiszen így az üzletfél kizárólag saját érdekeinek megfelelően irányíthatja a beszélgetést. A tárgyalócsoporthoz tagjainak feladata a tökéletes együttműködés. Nem versenghetnek egymással, és nem mondhatnak ellent egymásnak a partner előtt. Amennyiben mégis nézeteltérés támadna közöttük, a szünetben tisztázhatják.

Petrik Rita