

Cuprins

<i>Despre autor</i>	9
<i>Mulțumiri</i>	11
<i>Introducere</i>	13
Capitolul 1. Principiile de bază ale negocierilor	19
Capitolul 2. Pregătirea	29
Capitolul 3. Comunicarea	53
Capitolul 4. Negocierea propriu-zisă	71
Capitolul 5. Tratatativele	95
Capitolul 6. Încheierea negocierii și angajamentul	129
Capitolul 7. Cum să devii un negociator excepțional	139
Capitolul 8. Cursul expertului în negocieri	155
Capitolul 9. Să știi, să faci și să spui	173
Încheiere	213

Nic Peeling, *Brilliant Negotiations: What the Best Negotiators Know, Do and Say*, Second Edition

© Nic Peeling 2008, 2011

This translation of *Brilliant Negotiations: What the Best Negotiators Know, Do and Say*, Second Edition is published by arrangement with Pearson Education Limited.

© 2012 by Editura POLIROM, pentru ediția în limba română

Această carte este protejată prin copyright. Reproducerea integrală sau parțială, multiplicarea prin orice mijloace și sub orice formă, cum ar fi xeroxarea, scanarea, transpunerea în format electronic sau audio, punerea la dispoziția publică, inclusiv prin internet sau prin rețele de calculatoare, stocarea permanentă sau temporară pe dispozitive sau sisteme cu posibilitatea recuperării informațiilor, cu scop comercial sau gratuit, precum și alte fapte similare săvârșite fără permisiunea scrisă a deținătorului copyrightului reprezintă o încălcare a legislației cu privire la protecția proprietății intelectuale și se pedepsesc penal și/sau civil în conformitate cu legile în vigoare.

Pe copertă: © Medvezhonka/Dreamstime.com

Desene de Bill Piggins

www.polirom.ro

Editura POLIROM

Iași, B-dul Carol I nr. 4 ; P.O. BOX 266, 700506
București, Splaiul Unirii nr. 6, bl. B3A, sc. 1, et. 1,
sector 4, 040031, O.P. 53, C.P. 15-728

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României :

PEELING, NIC

Cum să obții maximum în orice negociere: ce știu, fac și spun cei mai buni negociatori / Nic Peeling; trad. de Teodora Moldovanu. – Iași : Polirom, 2012

ISBN print: 978-973-46-1249-9

ISBN ePub: 978-973-46-3126-1

ISBN PDF: 978-973-46-3127-8

I. Moldovanu, Teodora (trad.)

316.472.4:336

316.472.42:339.1

Printed in ROMANIA

Nic Peeling

CUM SĂ OBȚII MAXIMUM ÎN ORICE NEGOCIERE

CE ȘTIU, FAC ȘI SPUN
CEI MAI BUNI NEGOCIATORI

Traducere de Teodora Moldovanu

POLIROM
2012

Regula nr. 13 – Nu te lăsa păcălit de propunerea unui compromis

Dacă partenerul se oferă să facă un compromis, atunci consideră că aceasta este oferta lui curentă și negociază în continuare pornind din acest punct.

Regula nr. 14 – Fă concesii tot mai mici

Din punct de vedere psihologic, vrei să indici faptul că te apropii de limita flexibilității făcând concesiile tale să scadă până la zero. De exemplu, în cazul comerțului cu mașini, un vânzător îți poate indica sfârșitul concesiilor sale spunând: „Ei bine, aș mai putea oferi preșuri și apărători de noroi”.

Următoarea regulă este contrara acestei tehnici.

Regula nr. 15 – Ia în calcul forțarea „celeii mai bune oferte” a partenerului

Partenerul îți va aplica adesea regula nr. 14, așa că îți vei da seama care pare să fie cea mai bună ofertă a sa. Poți hotărî că este acceptabilă sau poți încerca să o forțezi pentru a vedea dacă se poate face o ofertă și mai bună. Nu ai ce să pierzi (în afară de timp) încercând să forțezi

ceea ce partenerul semnaleză ca fiind cea mai bună ofertă. Iată câteva tehnici posibile :

- „E mai mult decât sunt dispus să plătesc. Cea mai mare ofertă a mea e 13.500 de lire și putem bate palma pe suma asta chiar acum.”
- „E clar că nu vom putea face afacerea. Voi vedea dacă pot obține o ofertă mai bună în altă parte” sau „Trebuie să vorbesc cu soția mea/soțul meu, căci este mult mai mult decât voiam noi să plătim”... apoi îl lași să fiarbă o perioadă și te întorci altă dată să vezi dacă este dispus să cedeze.
- „Cumpăr în numerar și pot face afacerea pe loc, va trebui să îmi faceți o ofertă mai bună” sau poate „mult mai bună”.
- „Pot vorbi cu șeful dumneavoastră ? ”... adesea, dacă poți schimba persoana cu care negociezi, noul tău partener va fi dispus să facă anumite concesii pentru a-ți arăta că are autoritatea și capacitatea de a face o afacere.

Dacă crezi într-adevăr că partenerul nu are de gând să fie flexibil, poți spune ceva de genul : „E o ofertă destul de atractivă, iar dacă adăugați o garanție prelungită (sau orice altceva îți dorești) atunci facem afacerea”. Sau, poate, „Dacă sunteți dispus să plătiți curieratul, atunci accept prețul dumneavoastră”. Deoarece poți decide întotdeauna la sfârșit să

De obicei nu ai nimic de pierdut dacă faci o încercare.

acceptți oferta inițială, de obicei nu ai nimic de pierdut dacă faci o încercare.

Regula nr. 16 – Tăcerea e de aur

Oamenii se simt incomodați de tăcere și nu există o metodă mai bună de a aplica politicos această presiune. Șezi tăcut, părând că rumegi oferta celeilalte părți, și adesea partenerul va face oferta mai atractivă.

Regula nr. 17 – Dacă poți obține o licitație, fă-o

În cazul în care cumperi și ai mai mult de un furnizor potențial, sau dacă vinzi și există mai mult de o persoană interesată să cumpere, atunci trebuie să îi pui să lupte între ei. Nu poți obține o afacere mai bună decât cea prin licitație... cumpărătorii și vânzătorii aflați în competiție sunt luați adesea de val în dorința de a obține afacerea.

Regula nr. 18 – Alegerea momentului potrivit este crucială

Dacă vrei să cumperi o mașină, nu strică să întrebi când se încheie perioada de gestiune a magazinului auto. Adesea vânzătorii primesc bonusuri substanțiale din partea

producătorilor de mașini, condiționate de obiective specifice. Dacă vânzătorul nu și-a atins obiectivul, ar putea fi dispus să-ți vândă o mașină la preț mai mic pentru a-și face norma. Multe organizații se confruntă cu presiuni similare... există puține companii care nu se bucură să încheie un contract chiar înainte de sfârșitul anului fiscal.

Trebuie să ții cont și de alte chestiuni legate de alegerea momentului potrivit, de exemplu : e bine să cumperi mobilă de grădină la sfârșitul verii, și nu la începutul ei... același lucru este valabil în cazul motocicletelor și al multor altor articole ; însă e bine, desigur, să faci izolația pereților goi pe dinăuntru în toiuul verii. Dacă achiziția sau vânzarea ta e de sezon, atunci vinde în sezonul de vârf și cumpără în extrasezon.

De asemenea, alege o zi proastă pentru afaceri sau un anumit moment al zilei să negociezi, întrucât partenerul tău ar face o concesie în plus, probabil, dacă afacerile lăncezesc. Însă dacă ești într-un anticariat sau o piață de vechituri, aici negustorii sunt mai receptivi la negocierea propriu-zisă spre sfârșitul zilei.

Regula nr. 19 – Dacă lucrurile merg prost după încheierea afacerii, poți renegocia

Nu este deloc ieșit din comun ca, după ce ai încheiat o afacere, lucrurile să nu funcționeze așa cum ți s-a promis :

 Ești îndreptățit să începi să negociezi din nou pentru a obține despăgubiri.

 livrarea se face târziu ; culoarea e alta ; are zgârieturi ; are defecte ; se defectează etc. Dacă lucrurile merg prost, ești îndreptățit să începi să negociezi din nou pentru a obține despăgubiri. Majoritatea companiilor nu își doresc clienți nemulțumiți, așa că se va prevedea un buget pentru reparații – însă acești bani sunt rezervați celor care se văicăresc... gălăgios !

O greșeală frecvent întâlnită la negociatori în astfel de împrejurări este să nu declare cu exactitate ceea ce dorești din partea celuilalt. Dacă emiți o pretenție clară și rezonabilă, ai mult mai multe șanse să obții un rezultat pozitiv. O replică precum „e altă culoare, fie înlocuiți-o cu cea specificată în comandă, fie dați-mi 500 de lire și o lăsăm așa” este abordarea corectă.

Regula nr. 20 – Nu te atașa emoțional de obiectul pentru care negociezi

Atunci când cumperi, ești mult mai bine plasat dacă ești dispus să renunți la afacere. Încearcă să nu te atașezi emoțional de ceea ce cumperi.

Regula nr. 21 – Nu te enerva niciodată

Dacă o negociere se transformă într-o ceartă, probabil că nu vei primi ceea ce vrei. Singura situație când furia poate funcționa este cea a reclamațiilor în privința articolului livrat, pentru a încerca să obții o despăgubire. Pe cât posibil, trebuie să simulezi furia astfel încât să rămâi suficient de rațional pentru a-ți urmări obiectivul vizând nivelul de compensație dorit.

Regula nr. 22 – Nu fi niciodată nerezonabil

Există o diferență mică între o ofertă ambițioasă în negocierea propriu-zisă și o cerere nerezonabilă. Dacă nu te afli într-un bazar, trebuie să rămâi credibil.

Regula nr. 23 – Fii gata să arăți banii

Deși las discuția generală despre încheierea afacerilor pentru un capitol ulterior, voi evidenția o tehnică grozavă. Un mod excelent de a încheia o afacere este să scoți un teanc de bancnote pentru prețul pe care vrei să-l plătești și să-l pui în mână partenerului. Poți fi surprins cât de eficient poate fi acest gest în situația potrivită, de exemplu, când cumperi ceva de la un vânzător privat.