

Mladen
Jančić

PREGOVARANJE SA SAMIM SOBOM – I. DIO

Jedna od teoretskih pretpostavki procesa pregovaranja je postojanje druge ili više strana u samom procesu. Međutim, što se događa ako ste baš vi ta druga strana?

Možemo krenuti od nekih rutinskih dnevnih poslova – budženje, što će si napraviti za doručak, što će uraditi prvo a što drugo nakon toga? Koliko često «pregovaramo» sa samim sobom a da toga nismo ni svjesni? Koliko ste «jak» pregovarač kada pregovarate sami sa sobom? Sjetimo se svih «New Year's Resolution» – obećanja koja ste si dali za sljedeću godinu – koliko ste ih stvarno i ispunili? Koliko puta vam se dogodi da si sami kažete da ćete biti principijelniji ili možda fleksibilniji u pregovaranju na poslu, a kada dođu «trenuci istine» - sve to pada u vodu?

Također, što ako u stvari ne pregovarate s drugom tvrtkom

nego unutar svog tima, sami sa sobom, a da toga niste ni svjesni?

Priča iz Londona

Za ovu priliku sam se prisjetio i jednog takvog osobnog iskustva iz Londona. Pred kraj devedesetih sam radio kao manager u jednoj tvrtki u londonskom Cityu. Radili smo «pitch» - pokušaj dobivanja jednog bitnog accounta koji bi nam na godišnjoj razini osigurao značajan, milijunski promet te riješio dosta neizvjesnosti. S naše strane, u procesu pregovaranja/prodaje smo učestvovali ja kao manager operacija, šef financija (Englez) i MD (Amerikanac). S druge strane, tvrtku koja je bila doista poznata u naftnom sektoru su predstavljali dva Engleza i jedan Arapin. Nakon prvog kruga razgovora i prezentacije koju smo održali u njihovim uredima, rečeno nam je da su uglavnom zadovoljni time što su čuli/vidjeli, te da će nas kontaktirati kada vide i što par drugih tvrtki imaju za ponuditi.

Po povratku u ured, imali smo radni sastanak na kome smo zaključili da bi za eventualnu sljedeću rundu razgovora bilo dobro unaprijediti ponuđene uvjete (u

korist potencijalnog klijenta) s ciljem predstavljanja atraktivnije ponude. I stvarno, nakon nekoliko dana je stigao poziv za sljedeću rundu razgovora, rečeno nam je da smo mi kao tvrtka «shortlisted» s još jednom tvrtkom kao mogući konačni izbor.

u kontekstu onoga što smo mi do tada ponudili.

Također, nismo znali manipulirati tišinom nakon pametno postavljenog otvorenog pitanja. Nakon pitanja: «Što mislite o našoj ponudi?» i tridesetak sekundi tišine, sami sebi bismo uskakali u

KOLIKO PUTA VAM SE DOGODI DA SI SAMI KAŽETE DA ĆETE BITI PRINCIPIJELNIJI ILI MOŽDA FLEKSIBILNJI U PREGOVARANJU NA POSLU, A KADA DOĐU «TRENUCI ISTINE» - SVE TO PADA U VODU?

Došli smo na sastanak, iznijeli povoljnije uvjete, nakon čega su oni rekli da će još razmisli i kontaktirati nas – a da im se mi, ako želimo nešto promijeniti, naravno možemo javiti. Procedura nakon toga je bila ponovno ista – sastanak u uredu i naravno «zaključak» da bismo trebali učiniti konačni-dodatni napor u kontekstu još atraktivnije ponude da bi smo dobili taj account.

Na trećem sastanku koji se održao nekoliko dana nakon toga, nakon iznošenja naše najnovije ponude/uvjeta suradnje, rečeno nam je da smo dobili posao i svi smo bili izuzetno sretni.

Što se u stvari dogodilo - tko je tu s kim pregovarao?

Naravno, cijelo vrijeme smo mi pregovarali - sami sa sobom. Niti u jednom trenutku, od prvog do posljednjeg sastanka s klijentom, nismo stavili dovoljan **pritisak na drugu stranu** da se izjasni

usta i postavljali druga pitanja i dodatno pojašnjavali detalje ponude. Umjesto toga, puno **sofisticirani pristup bi bio izdržati tišinu** jer su upravo to *trenuci istine*, kada se potencijalni klijent nalazi u *džentlmenskom kutu* i kada po svaku cijenu trebate dobiti njegovo mišljenje i po mogućnosti zaključiti posao, a ne nastaviti pregovarati sami sa sobom, što je na žalost bio slučaj kod nas.

Takva neugodna tišina može i potrajati, međutim onaj koji prvi nakon toga progovori je u većini slučajeva - na gubitničkoj strani. Ako baš ne možete izdržati **tišinu**, koja je izrazito bitan čimbenik u procesu pregovaranja i prodaje, **parafrazirajte isto pitanje** - ali nemojte dozvoliti klijentu da izđe iz takve situacije prije nego se izjasni što u stvari misli o vašoj ponudi/uvjetima jer u protivnom riskirate daljnje pregovaranje sa samim sobom.



Trening programi:

- poslovno pregovaranje
- leadership
- key account management
- prodaja
- osobni razvoj
- train the trainer

Ulica grada Vukovara 284, Poslovni centar Almeria, Zagreb
Informacije: 01 551 0200 ili www.anglo-adria.com

