

Pogajanja
CIVITAS ELAN projekt
Magistrat 30.3.2010

Marjan Svetličič, FDV
marjansvetlicic@siol.net

PREPRIČLJIV GOVOR

1. Začni udarno - ne opravičuj se
 - Churchill 1940: ne morem vam obljubiti nič razen znoja, solz in krvi.....
2. Govor naj ima vodilno temo
3. Uporablaj enostaven jezik
4. Ilustriraj problem
5. Končaj prepričljivo

Načelo EASE

- | | |
|------------------|-----------|
| • Ponazori | Exemplify |
| • Stopnjuj | Amplify |
| • Ponudi rešitev | Specify |
| • Mobiliziraj | Electrify |

Ideje se "primejo" če so;

- **Enostavne**
- **Nepričakovane**; takšne pritegnejo pozornost
- **Konkretne**; (*prišli bomo na luno ali pa dosegli bomo vodstvo v vesoljski tekmi*)
- **Kredibilne**; NS mora "kupiti" sporočilo; lažje od kredibilne osebnosti
- **Emocionalne**, vplivajo na naša čustva
- **Prikazane** kot zgodbe

Svetličič Marjan

4

Prigodek; viza

- Študentski par v lokalnem avtobusu potuje iz Irana v Armenijo
- Kraj: iransko-armenska meja
- Pregled na iranski meji; 3 ure
- Viza za Armenijo se izdaja na meji
- Ko preidejo na armensko stran zagledajo tablo s ceno vize: 30\$
- Domačini (Armenci in Iranci) plačajo 30\$

Prigodek; viza-2

- Za oba Slovenca pravi carinica Olga, da je za člane EU cena 50\$
- Trdita; saj piše 30\$, zato ne plačamo 50\$
- Začne se barantanje
- Čas teče, potniki po 3 urah čakanja že na Iranski meji nervozni
- Olga ne popušča
- Pristopi edini tujec iz avtobusa in uredi, da plačata Slovenca 30\$
- Kako?

Merila- standardi (video-13')

- vsak predmet ima svoj "meter"
- S pomočjo neodvisnih meril do sporazuma
- vrste; cena, običaji, zakoni, primerljive ponudbe, stroški, enako obravnavanje, precedensi,
- izbrati jih pred pogajanjmi
- So meč in ščit

Prigodek: pomaranča

- Razdelite tako, da bosta oba maksimalno zadovoljna
- Deliti ali kreirati vrednost?

Alternative; BATNA (18')

- Kako merimo izid pogajanj?
- Z alternativo
- Ne smeš na pogajanja, če ne veš kaj je BATNA
- ena alternativa ne 100
- izbrati najboljšo
- Poznati nasprotnikovo
- čim boljša BATNA tem močnejši si
- Lahko jo okrepiš ali oslabiš

Prigodek, Kavarna

- Srečanje v kavarni
- ponudil ji je, da jo odpelje domov
- vozil jo je po neznanih ulicah
- rekel je, da je to bližnjica
- kaj se je zgodilo?
- Domov je prišla hitreje
- Ali zelo, zelo pozno....
- Isti problem vsak različno vidi
- Starček in žaba
- Če jo poljubi se spremeni v lepoticco
- Video ljudje-25'

Svetličič Marjan

10

Ljudje

1. Med sporočili in razumevanjem lahko razlike (ponudba=grožnja)
2. loči ljudi od problemov
3. uravnoteži emocije in razum
4. razlikuj percepcijo od resnice
5. Postavi se v njihov položaj
 - Kako bi se ti počutil v takem primeru? Obamina mati; str. 70)
6. parafraziraj NS (pokažeš da ga ceniš, razumeš...)

Svetličič Marjan

11

Prva ponudba, koncesije #1

1. Kdo da prvi koncesijo?
2. Če daš ti, ustvariš pogajalsko sidro
3. Kdo naj prvi pove višino plače (pogajanja o plači)?
4. Ponudba je spremenljivka
5. Začni s tako visoko, da lahko obraniš stališče
6. Če jo daš prehitro se ne ceni

Svetličič Marjan

12

Prigodek: Gradnja

- "Gradis" gradi poslovno stavbo,
- Po mesecu pogajanj, že skoraj pred podpisom financer na novo zahteva vključitev visokih penalov, če se zamudi rok za več kot mesec
- Kaj bi vi storili?
- "Gradis" se je osredotočil na to, kaj ta nova zahteva razkriva

Svetličič Marjan

13

Prigodek: Gradnja #2

- Očitno, da naročnik ceni pravočasnost, morda pa tudi zgodnejše dokončanje
- Zato predlaga celo višje penale toda bonus za dokončanje pred rokom
- Nauk; ne zavzemi obrambne pozicije pač pa razišči, kaj zahteva nudi (zahteve so lahko priložnosti)

Svetličič Marjan

14

Kako nevtralizirati destruktivno obnašanje na sestankih? Video

Destruktivni tipi

1. Dolgovezež
2. Divji bojevnik
3. Ubijalec
4. Dominator
5. Prekinjevalec

Svetličič Marjan

15

Jezik

- Jezik pogajanj je?
- Nauči se vsaj malo lokalnega jezika (Clinton....)
- V katerem jeziku se pripravljáš na pogajanja?

Svetličič Marjan

16

Reči Ne pozitivno je umetnost Case: Mož in sin hočeta psa

- Žena; nisem proti, toda:
 - Če ga bosta vidva vodila na sprehod, če ne bo v hiši,
 - Če ne bo grizel pohišva
 - Če bosta postavila ograjo okoli hiše in utico zanj,
- V bistvu ponudiš tretjo možnost

Svetličič Marjan

17

Izbrane taktike

1. Razdelimo razliko
2. Tišina
3. Zahteva v zadnjem trenutku
4. VIP
5. Postavite se na moje mesto
6. Vzemi ali pusti
7. Saj ne mislite resno

Svetličič Marjan

18

Kako jih prepričati, da naredijo kar želite? #1

1. Katero ceno/opcijo najprej predstaviti; višjo ali nižjo (dražjo ali cenejšo)?
 - Če začneš z nižjo je končna cena višja, če je več kupcev (dražba)
 - Prednost začeti z višjo: prepriča znižanje ponudbe, ker si veliko pridobil pri tem
2. Je bolje najprej predstaviti stvari, ki jih pridobijo predloga ali stvari, ki jih izgubljajo?
 - Kar izgubijo (kontekst redkosti; primer nove Coca Cole)
 - Občutljivejši smo na nekaj, kar bi izgubili
 - Če ne izolirate hiše, boste zapravili 3.000 €
3. Kdaj povedati, da je informacija, ki jo imate nova; preden ali potem ko jo razkrijete??
 - Preden jo razkrijete
 - Bolj je sveža informacija, bolj je cenjena

Kako jih prepričati, da naredijo kar želite? #2

4. Kdaj opozoriti na slabosti; zgodaj ali kasno?
 - zgodaj, ker tako vzpostaviš zaupanje
 - Dobre strani pridejo kasneje bolje do izraza
 - Naj povedo strokovnjaki; če oni rečejo mora biti res
5. Kaj reči, ko se vam zahvalijo za uslugo, ki ste jim jo naredili?
 - običajen odziv; "malenkost, nič posebnega..."
 - Pravilno: "Vem, da če bi bil jaz v enakem položaju bi vi storili"
 - uslugo meni" (načelo reciprocitete)
6. Zakaj bi oni storili to kar jim predlagate?
 - Prijateljstvo, sličnosti, komplementarnost ali sodelovanje

6 načel prepričljivosti

1. Reciprociteta
2. Redkost
3. Avtoriteta
4. Konsistentnost
5. Konsenz; čredni nagon (case: TV prodaja)
6. Simpatije

SKLEPNE MISLI

1. Pogajanje so medosebna komunikacija, zato govor/komunikacija izjemnega pomena
2. Pogajanja so proces v času in prostoru
3. Dve prelomni točki: popustiti, dati nov predlog ali zapustiti pogajanja
4. Ne gradi političnih tovarn (na dolgi rok bumerang)
5. Ne skušaj na koncu triumfirati