

Accorgimenti per negoziare con efficacia

Enrica Poltronieri

Novembre 2009

NEGOZIAZIONE

=

**PROCESSO INTERATTIVO IN CUI DUE
ATTORI PORTATORI DI INTERESSI DIVERSI
PERVENGONO, ATTRAVERSO UN'AZIONE
CONGIUNTA, A UNA DECISIONE CONDIVISA.**

Preparare la negoziazione

- Definisci i **tuoi** interessi (individua che cosa come minimo vuoi ottenere e il massimo a cui miri)
- Individua i **loro** interessi
- Pensa a **più** opzioni
- Prepara delle **proposte**

Tipi di negoziazione

- LA NEGOZIAZIONE DISTRIBUTIVA:

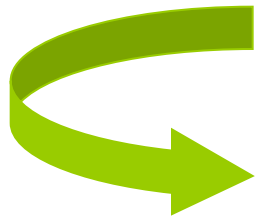
E' UN "GIOCO A SOMMA ZERO"
E' UN TIPO DI NEGOZIAZIONE IN CUI QUALCUNO
VINCE E QUALCUNO PERDE.

- LA NEGOZIAZIONE INTEGRATIVA:

E' UN GIOCO A SOMMA MAGGIORE DI ZERO
SI CREA "VALORE", TUTTI POSSONO "VINCERE",
ANCHE SE IN MISURA DIVERSA

Per negoziare meglio:

DALLA NEGOZIAZIONE DISTRIBUTIVA A QUELLA INTEGRATIVA



**AMPLIA LA "TORTA",
MULTIPLICA LA POSTA IN
GIOCO**

Identificare opzioni per un guadagno reciproco è un'opportunità importante, serve a non ridursi a spartirsi una torta prestabilita (*negoziazione distributiva*), ma consente di ingrandirla (*negoziazione integrativa*).

Come ampliare la "torta"?

- **Intervista il cliente**
- **Approfondisci le esigenze che ha** (conoscere le sue aspettative è importante quanto definire le tue)
- **Fai domande di chiarimento** (i negoziatori esperti fanno molte più domande degli inesperti!)
- **Prepara delle proposte coerenti** (che offrano benefici a te e all'altro)

Attenzioni utili

- **Fai percepire** al cliente il “valore” del servizio, che è “impalpabile” prima che sia realizzato
- **Precisa** tutte le attività che si svolgono
- Dai un **valore economico** a **ogni** attività (attenzione all’effetto “se spendo meno, vale poco”)

Come gestire le obiezioni?

Le **obiezioni** (dalla classica: "Ma costa troppo!" in poi) ...possono nascere:

- da un meccanismo di difesa del cliente, che non sa o non accetta;
- dal suo desiderio di sapere di più, di comprendere meglio, possono essere una forma indiretta di domanda.

Come gestire le obiezioni?

Di fronte all'obiezione:

- **accettala** (non reagire come a un duello o sentirla come un'aggressione personale),
- poni una **domanda** di approfondimento e verifica ("Perché?", "E se ...?" "Perché pensi sia giusto così?" domande aperte)
- rispondi curando il piano di **rappporto con il cliente**, entra nel merito, spiega, dettaglia.

Da ricordare durante la negoziazione:

- I negoziatori sono "**persone**", con emozioni, convinzioni, preconetti,...
- In un negoziato le **emozioni** hanno peso ed importanza
- E' fondamentale **ascoltare** con attenzione
- Nell' esprimere il proprio punto di vista **non provocare** ("Invece, ma, però, al contrario")

COMPORAMENTI UTILI

- Esplicita le tue richieste motivandole
- Scindi le persone dal problema
- Non reagire emotivamente
- Guarda la situazione dall'"esterno"
- Prenditi tempo per pensare

COMPORAMENTI UTILI

- Orientati al problem solving
- Segnala il prossimo tuo comportamento (es. "ci tengo a spiegare che ...", "ho pensato una proposta ...") perché attira attenzione, aiuta a passare da un concetto all'altro, evita percezioni distorte
- Inizia dai "motivi" per spiegare il tuo disaccordo, prima di dire "no"

COMPORAMENTI UTILI

- Proponi 1 argomento alla volta da approfondire
- Verifica la comprensione reciproca con domande, riformulazioni e sintesi

COMPORAMENTI DA EVITARE

- Parole o frasi irritanti (“la mia proposta è più che giusta!”)
- Fare controproposte impulsive o troppo immediate
- Arrendersi o attaccare
- Rovinare i rapporti e il clima relazionale

COMPORAMENTI DA EVITARE

- “Diluizione” degli argomenti,
- Irrigidirsi
- Far prevalere i “principi” rispetto ai contenuti e all’obiettivo comune

COMPORAMENTI DA EVITARE

- Confondere il problema con la persona che lo presenta (pregiudizi, etichette, ...)
- Farsi influenzare da eventi passati che non c'entrano con la attuale negoziazione
- Manipolare le informazioni pur di "avere la meglio"