



Simonné Czibolya Erzsébet

Tárgyalástechnika. Tárgyalási
stílusok, a tárgyalás folyamata, az
érvelés és meggyőzés képessége



A követelménymodul megnevezése:

Kommunikációs tevékenység gyakorlása

A követelménymodul száma: 1448-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-008-50



A TÁRGYALÁSI TECHNIKA

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ön egy kft tulajdonosa, amely fele arányban a társáé. A társa a munkában nem nagyon vesz részt, viszont a tevékenység eredményéből ugyanúgy részesedik, ahogyan Ön, aki naponta 14 órát is dolgozik, hogy a cég sikeres legyen.

Elhatározza, hogy megvásárolja a részét. Társa tulajdonságait, motivációit Ön határozza meg! Érveit igazítsa ezekhez, illetve a saját motivációihoz!

Gondolja végig, mit kellene tennie, hogy a tárgyalás során minél kisebb összeget kapja meg a másik fél részét!

Gyűjtse össze azokat az érveket, amelyekkel megpróbálja elérni, hogy minél kisebb összeggel sikerüljön partnere részesedését megszereznie!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A tárgyalási stratégiák és taktikák megtervezésekor saját céljainkból, a vevő igényeinek és szándékainak megbecsléséből, valamint a tárgyalás egyes témáiban kialakítható egyensúlyból kell kiindulni.

Egy üzleti tárgyaláson a partnerek egyidejűleg törekszenek

- a konstruktív légkör megteremtésére és fenntartására,
- érdemi eredmény elérésére,
- a hatalmi egyensúlyt megőrzésére,
- s ezek eléréséhez a különböző módszerek rugalmas alkalmazására.

A következő kérdéseket kell a tárgyalás előtt az összegyűjtött információk alapján átgondolnunk:

Az első és legfontosabb a vevő szükségleteinek megbecslése, a marketing-politikájáról; árpolitikájáról; vevőköréről; valamint a kereskedelmi szükségleteiről szerzett információk alapján.

Végig kell gondolni a tárgyalás témájának főbb összetevőit, (ár, mennyiség, szállítás, hitelek stb) s hogy azok milyen kombinációját szeretnénk elérni

Meg kell vizsgálni az egyes elemek fontosságát, értékét (Például, melyek azok az engedmények, melyek nekünk kis kiadással járnak, a vevő viszont nagyra értékeli őket.)

Meg kell határoznunk saját alapállásunkat (mindenáron kell-e ez az üzlet, vagy nem árt, ha ezt is megkötjük).

Valószínűsíteniünk kell a partner alapállását is, valamint ennek alapján azt, mennyiben tér el a miénktől. (Mennyiben felelnek meg a vevő szándékai a mi szándékainknak?)

Ezután a tárgyalás menetét tervezzük meg, összegyűjtjük az alkuhoz szükséges érveket, végiggondoljuk, hol tárgyaljunk, kivel, és hogyan).

A tárgyalással kapcsolatos stratégiai célunk lehet:

1. Kölcsönös megegyezésre törekvés,
2. Előny szerzés,
3. Győzelem.

A kölcsönös megegyezésre törekvő stratégia

A leggyakrabban alkalmazott, kreativitást, rugalmasságot igénylő stratégia. Főleg kiegyensúlyozott piaci viszonyok esetén alkalmazzák. Kedvez a hosszú távú üzleti kapcsolatok kialakulásának. Az üzlet megkötésével mindkét fél eléri célját a mindkettőjük számára előnyös megoldással. A tárgyalásokat a kölcsönös kompromisszumkeresés jellemzi. A tárgyalás során jó, ha kezdeményezői vagyunk a partner számára kedvező feltételek adásának azért, hogy ezzel az ellentételezéssel elérjük saját érdekeink érvényesítését.

Az előnyszerző stratégia:

A felek értékrendje, érdeke ebben az esetben eltérő, ugyanakkor olyan függőségi kapcsolatban állnak egymással, hogy a megegyezés mindkét fél számára előnyösebb, mintha nem állapodnának meg.

A győzelmi stratégia

A lehető legjobb feltételek elérését tűzi ki célul, az egyik fél győz, a másik veszít. Az erőfölényben lévő cég nem törekszik a kölcsönösségre. Akkor alkalmazzák, ha a partnerek között nagy az erőkülönbség, illetve ha az üzlet egyszeri alkalomra szól.

A TÁRGYALÁS FOLYAMATA:

A tárgyalásoknak vannak szabályai, melyeket fontos ismerni és betartani, hogy a megfelelő taktikákkal, fogásokkal tereljük partnerünket a megállapodás felé.

1. . A tárgyalás megkezdése: légkörteremtés, nyitás, ajánlattétel

A légkörteremtés, csak másodpercekig tart, mégis meghatározza az üzleti találkozó hangulatát. Ebben a fázisban dől el, hogy a felek együttműködésre készek, vagy győzni akarnak a megbeszélésen. Már ekkor kiderül, hogy kié lesz a kezdeményezés, s információt kaphatunk partnerünk taktikájáról is.

Ezért van nagy jelentősége annak, hogy a legelső perceket tudatosan megtervezzük és felhasználjuk a kedvező tárgyalási pozíció megteremtéséhez. A már kialakult légkört nehéz megváltoztatni. Ahhoz, hogy a megegyezés sikeres legyen, nyílt, nyugodt, kellemes légkör kell.

Találkozáskor az első benyomásokat a nonverbális üzenetek keltik. Ilyenek: a testtartás, a ruházat, a tekintet, az arckifejezés, a taglejtés, a kézfogás, az illatok stb. Az első benyomásokat óvatosan kezeljük, mert nem mindig helyesek.

A partnerrel való találkozáskor törekedjünk arra, hogy barátságos, kiegyensúlyozott, nyugodt ember benyomását keltsük. A légkörteremtés fázisában a beszélgetés témája semleges. Ilyen lehet például hogyan utazott a vendégünk, a tv műsor, az időjárás, személyes vonatkozású kérdések.

Ilyenkor megfigyelhetjük a partner tapasztaltságát, szakértelmét, stílusát. Általános tapasztalat, hogy aki együttműködésre törekszik közömbös témáról kezd el beszélgetni. Ha azt tapasztaljuk, hogy azonnal belevág a tárgyalás témájába, akkor saját előnyének növelése a célja.

A nyitás periódusában dől el, hogy milyen témák kerülnek szóba, s alakul ki, hogy ki fogja irányítani a tárgyalást. A napirendi pontok meghatározása is ekkor történik.

A nyitó lépések információkat szolgáltatnak az attitűdökről, szándékokról, meghatározzák a tárgyalások légkörét, világossá teszik, ki a tapasztaltabb, az erősebb és a jobban informált

Az ajánlattétel:

Az indító ajánlat az eladó részéről a legnagyobb védhető, a vevő részéről a legalacsonyabb védhető ajánlat. Jelentősége négy szempontból is nagy:

1. Ez egy olyan határ, amelynél többre, vagy kevesebbre már nem törekedhetünk. Ha ezt módosítjuk, nem leszünk hitelesek, ezért jól át kell gondolnunk.
2. Az indító ajánlat befolyásolja a partner értékítéletét.
3. Manőverezési lehetőséget biztosít a későbbi tárgyalási szakaszokban, a segítségével „megmentett” tartalékokkal gazdálkodhatunk.
4. Befolyásolja a végső megállapodást: minél többre törekszünk, annál többet érünk el.

Fontos, hogy az indító ajánlatunk védhető legyen, mert ha nem tudjuk megvédeni magunkat, elveszítjük hitelünket, visszavonulásra kényszerülünk.

Az indító ajánlat tartalmazza a mennyiséget, a minőségi követelményeket, az árat, a szállítási és fizetési feltételeket. Majdnem minden eleme számszerűsíthető, s az adott körülményektől függően kerül kialakításra.

Megfogalmazása függ a piaci helyzettől, mást tartalmaz, ha a konkurencia erős, vagy ha már régi a partnerrel a kapcsolatunk.

Minden egyes tételre ki kell alakítani.

Az indító ajánlat készítésének arany szabálya az, hogy több lépcsőben kell megfogalmazni:

1. Először meghatározzuk az utolsó árat, hozzákapcsolva a többi kondíciót,
2. ezután készítünk egy realista becslést,
3. majd egy optimista becslést, az összes kedvező körülmény figyelembe vételével,
4. ezután alakítjuk ki az indító ajánlatot, mely az optimista ajánlat felett van 20–30 %-kal.

Az indító ajánlatot határozottan, világosan és magyarázkodás nélkül kell elővezetni.

Megfogalmazásakor a következő szempontokat kell érvényesíteni:

1. Nagyon határozott tartalmú legyen, mert egy céltudatos, komoly tárgyalópartner benyomását kell keltenünk.
2. Világos legyen, hogy a partner pontosan megértse, amit szeretnénk.
3. Tegyük szemléletessé, miközben ismertetjük az ajánlatunkat, egy papírra írjuk fel a legfontosabb számokat, a partner szeme láttára.
4. Ne szabadkozzunk, ne magyarázkodjunk, a partner úgymint rákérdez arra, amit túlzásnak tart. Viszont, ha rákérdez, meg kell tudnunk védeni!

Az első ajánlattétel jelentősége:

Szakmai viták tárgya, ki tegye az első ajánlatot. Vannak az elsőségnek támogatói, de ellenzői is. Az első ajánlattétel előnye az, hogy rögzíti azokat a kereteket, amelyeken belül végül megszületik a megállapodás. Mindig nagyobb hatású, mint az azt követők. Nagy hatása van az alkura.

Amennyiben mi tettük meg az első lépést, a partnert is ajánlattételre kell bírni, mert ellenkező esetben az ún. követő típusú alkumódszert alkalmazza. Ennek az a lényege, hogy a mi ajánlatunkat egyre lejjebb szorítja, ugyanakkor a sajátját nem ismerteti. Általában akkor célszerű arra törekednünk, hogy mi tegyük meg az első ajánlatot, ha arra számítunk, hogy a tárgyalás versengő típusú lesz.

Válasz az ajánlatra

Először pontosítsuk a másik fél ajánlatát, rákérdezéssel. Ezzel világossá válnak számunkra a törekvései, illetve gondolkodási időt nyerünk. A válasznál a követendő taktika, hogy pontosítjuk, megismételjük ajánlatunkat, de mindaddig nem fedjük fel a miérteket, míg teljes egészében nem tette meg ajánlatát.

2. Az alku

Két szereplője az eladó és a vevő. az eladó a lehető legmagasabb árat kívánja elérni, a vevő a lehető legalacsonyabbat. Az alkuhelyzetet elemezni kell abból a szempontból, hogy a megegyezés összefügg-e más ügyletekkel, hogy az üzlet ismétlődik-e, milyen az időtényező szerepe, vannak-e egyéb feltételek stb. (Például szükség van-e hitel felvételére, s annak milyen feltételei vannak.)

Az alkuhelyzet meghatározásának általános szempontjai:

Az alku módja változik a társadalmi, kulturális, valamint a civilizációs környezettől függően, de eltérő egyénenként is, a tárgyaló háttere, felfogása, előítéletei és értékrendje befolyásolja azt.

Az első lépésben meg kell határozni **az alku alsó szintjét**, amely a nagyon kedvezőtlen végeredmény elleni védekezés egyik igen hatékony módja. Ekkor történik annak megállapítása, hogy melyik a legkedvezőtlenebb, de még elfogadható megoldás.

A TELA (a tárgyalásos egyezség legjobb alternatívája rövidítése) kialakítása három lépcsőben történik:

1. Össze kell állítani a megíúsult megállapodás esetére a teendők listáját,
2. Ki kell dolgozni az ígéretes ötleteket,
3. Ki kell választani a legjobbnak tűnő megoldást.

Általában mindkét fél elkészíti. Jó, ha ismerjük a másik fél TELA-ját, mert a tárgyalás során figyelembe tudjuk venni, előnyünkre tudjuk fordítani.

Minél többet tudunk a másik fél lehetőségeiről, minél jobban ismerjük az alternatíváit, annál reálisabban mérhetjük fel elvárásaikat a tárgyalástól. Az ún. végső árat mindkét fél meghatározza, de titokban tartja, ügyel arra, hogy a másik ne ismerhesse

Az utolsó, vagy végső ár az az ár, amelynél az eladó alább nem adja, a vevő pedig ez felett nem veszi meg a terméket. Ha ez alá mennének, lényegében rosszabb helyzetbe kerülnének, mintha nem kötnék meg az üzletet.

Az ajánlat és ellenajánlat célja tulajdonképpen a partner végső árának a megállapítása.

Általános az a vélekedés, hogy az alku, a tárgyalás számunkra kedvező kimenetele szempontjából az előnyös, ha a másik fél teríti ki először a kártyáját, teszi meg ajánlatát. Ez azonban korántsem biztos.

A nyitás, az első ajánlat megtétele előnyös lehet, ha tudjuk, milyen módon tegyük.

A következő változatok közül választhatunk:

1. **A józan ajánlat** megtétele azt jelenti, hogy a számunkra megfelelő, de nem túlzott igényünket mondjuk el. A további alkunál célszerű megmaradni mellette. Ezzel a módszerrel azt akarjuk elérni, hogy a másik fél is tisztességesnek tartsa ajánlatunkat, s maga is eszerint járjon el.

2. **Az erőszakos ajánlat:** lélektani hatása erős, a meglepetésen, megdöbbenésen alapul. Jó esetben engedményekre, rossz esetben visszautasításra sarkallhatja a másik felet. Üzenetértékű, a legtöbbször alkura szólít fel, fokozatosan felajánlott, kölcsönös engedményekhez vezet.

3. **A „felezés”ajánlat:** a két kezdő ajánlat felezését próbálja megegyezésként elfogadtatni. Könnyen felismerhető taktika, sokszor az alkuban részt vevők már eleve bekalkulálják ezt kezdő ajánlatukba.

4. **A „lépésről, lépésre” ajánlat:** kölcsönös engedményeken alapuló alkura törekvés esetén célszerű. Íratlan szabály ennél a megoldásnál, hogy az egyszer már megtett ajánlatot nem lehet visszavonni.

A tárgyaláson az alku szakaszát úgy kell a magunk előnyére fordítani, hogy közben a partnernek sikerélménye legyen.

Pontosan kell látnunk, mit ajánl, azt is tudnunk kell, miért. Ki kell derítenünk, mi teszi őt elégedetté, mi számára a lényeges, mi az amit szeretne, s mi az, ami annyira nem fontos.

Ebben a szakaszban lényeges a kérdezés, mi viszont csak a szükséges mértékűre korlátozzuk válaszainkat. Ez azt jelenti, hogy a partner által kért információkat megadjuk, de részletesen nem indokoljuk, és nem magyarázkodunk. Fel kell mérnünk a várakozásaink között lévő különbségeket, amely lehet képzelt, feltételezéseken alapuló, de lehet valóságos is.

A partner valóságos helyzetének elemzésekor ne csak azt vizsgáljuk, mit mond, hanem azt is, hogyan mondja. Próbáljuk megállapítani mit fog, illetve mit nem fog elfogadni, mennyire határozottak az igényei, hol húzódnak meg a megállapodás körvonalai.

A kérdezés technikája

A tárgyaláson a jól alkalmazott kérdések a beszélgetés irányításának finom eszközei, aki kérdez, az meghatározza a témát.

Ha jó kérdéseket teszünk fel:

- megfigyelhetjük a másik reakcióit,
- segítségükkel alaposabban megismerhetjük a partnert, (intelligenciáját, szaktudását, előítéleteit, érdeklődését, érzéseit stb.)
- közvetetten elismerést és dicséretet fejezhetünk ki,
- megítélhetjük a partner megegyezésre való hajlandóságát,
- kedvező légkört alakíthatunk ki,
- a megszerzett információk új érvek alapjai lehetnek,
- új tárgyalási helyzeteket eredményezhetnek.

Ahhoz, hogy jól tudjunk kérdezni, jól elő kell készíteni a tárgyalást, a körültekintő információszerzéssel. A tárgyalónak intelligensnek kell lennie, rendelkeznie kell tapasztalattal és szaktudással, emberismerettel, értelmezőképességgel, kifejezőkészséggel, talpraesettséggel és empátiával.

A következő kérdéstípusokat alkalmazhatjuk:

Nyitott kérdések

Kérdőszavai: Hogyan? Miért? Miképpen?

Egy-egy téma kifejtésére készítenek. A beszélgetés fenntartását, érdekesebbé, elmélyültebbé tételét szolgálják. segítségükkel új témára lehet áttérni. Kitűnő alkalmat teremtenek az aktív figyeléshez, a megkérdezettek beszédesebbé válnak, olyan dolgokat is elmondhatnak, amit nem akartak. Lehetőségünk nyílik arra, hogy a sorok között olvassunk.

Zárt kérdések:

Kérdőszavai: Van? Szokott? Ki? Mi? Mikor? Hol? Melyik? Milyen?

Egyszavas, igen, nem, egyéb tömondatos válaszok jellemzik. Segítségükkel a céltudatosság és a határozottság látszatát keltjük. Jól alkalmazható az információk ellenőrzésére, viszont túlzott használatuk gátolja a párbeszéd kialakulását, a másik fél elzárkozhat.

Alternatív kérdések:

Válaszlehetőség felajánlásakor célszerű használni, nehéz visszautasítani.

A tárgyalás alku szakaszában mindkét fél saját céljai elérésére törekszik. Hogy ez mennyire valósul meg, attól függ, sikerül-e meggyőznünk partnerünket. A meggyőzéshez milyen érveket használunk, s hogyan alkalmazzuk azokat.

A meggyőzés folyamata:

1. Az érdeklődés felkeltése
2. A partner meghallgatása és megértése: ebben a szakaszban mindkét félnek meg kell ismernie a másik fél információs bázisát, mennyi és milyen adatai vannak, milyen érveket használ. Tisztázni az eltéréseket, fel kell ismerni következtetési gondolatmenetét, a megegyezést segítő részleteket, hogyan közelít a megegyezés felé.
3. Az értő figyelem azt jelenti, hogy figyelünk a másik félre, nem verbális kommunikációs eszközökkel jelezzük megértésünket, illetve figyelünk nem verbális jelzéseire.
4. A saját elgondolások kifejtése során a megértést folyamatosan ellenőrizve haladunk. A tárgyalás témájának minden részletére kitérünk. Ismertetjük kínálatunk eddigi megítélését, a referenciacégek nevét, véleményét. Mondanivalónkat dokumentáljuk, alátámasztjuk.
5. Az ellenérvek, kifogások fogadása:

Az érvelés a tárgyalás alapvető eleme, ez tulajdonképpen a vitafázis. Az érvelés sikeres alkalmazásának legfontosabb feltétele a figyelem és az önfegyelem.

Az érvelés

A meggyőzés során a magunk igazát próbáljuk bizonyítani. A bizonyítás nem más, mint egy olyan logikai művelet, amelynél egy kijelentés igazság vagy hamisság tartalmát akarjuk kimutatni. A hamisság kimutatása a cáfolat, amely tulajdonképpen egy negatív bizonyítás. A bizonyítás kételkedés esetén kerül előtérbe. A tényeket nem kell bizonyítani, azok a bizonyítékok. A bizonyításnak a tárgyalás során jelentős szerepe van abban, hogy az ismeretek igazságtartalmáról meggyőződünk, meggyőzzünk.

A bizonyítás vagy cáfolás szerkezete:

- a) tézis: az a tétel, amelynek igazságát vagy hamisságát bizonyítani akarjuk.

- b) argumentumok: az igazság vagy hamisság kimutatására felsorakoztatott érvek.
- c) demonstráció: olyan művelet, vagy műveletsorozat, melynek segítségével a tétel igazságát vagy hamisságát logikailag is le tudjuk vezetni.

A bizonyítás vagy cáfolás eszköze az érvelés.

Az érvelés technikája:

1. Legyünk tisztában azzal, milyen típusú érveket kell használnunk.
2. A rövid, összefüggő érvelés hatásosabb, meggyőzőbb.
3. Az adott helyzetben az egységes érvelés megkönnyíti a meggyőzést.
4. A különálló, eltérő érvek sorozata jó ütőkártya lehet a vitában.
5. A kiegészítő érvek következetesebbé teszik a meggyőző gondolatokat.
6. Célszerű tisztázni, honnan indulunk, és hova akarunk jutni az érveléssel.
7. Az érvelés logikusabb, érthetőbb, szimpatikusabb a mondatokat összekötő, megfelelően alkalmazott kötőszavak használatával. Ilyenek: tehát, aztán, végül, mégis, vagyis stb.)
8. A kulcsérvek ismétlése követhetőbbé teszi az érvelést.
9. Az egyszerűbb mondatszerkezet, a viszonylag rövid mondatok alkalmazása elősegíti a meggyőzést.
10. Egy találó szó, vagy szójáték erőteljesebbé teszi a mondanivalót.

Az érvelés formái:

1. **Induktív:** ennél az érvelési formánál a tapasztalatainkból indulunk ki. a felsorakoztatott tényekből, esetekből vonjuk le a következtetést. Az egyes esetekből haladunk az általános felé. Akkor alkalmazzuk, ha az egyes esetekből levonható valamilyen szabály.
2. **Deduktív:** az előző fordítottja, itt az általánosból haladunk az egyes felé.
3. **A látszatérvelés:** lényege, hogy nem valódi érveken alapul.

Fajtái:

- a.) nulla kijelentések: az adott témában nincs információs értéke. Pl. Tegnap esett az eső.
- b.) hagyományokra való hivatkozás: a szokásjog kifejezése. Pl. Így szoktak eljárni...
- c.) tapasztalatra való hivatkozás: Pl. többéves gyakorlatom alapján...
- d.) többségre való hivatkozás: Több helyen már alkalmazzák, bevezették....is.
- e.) személyiségre való hivatkozás: ez a személy az, aki ugyanazt állítja, mint mi. A személy lehet pozitív személyiség, ebben az esetben a célunk a bizalom felkeltése, vagy lehet negatív személyiség, ebben az esetben az említés célja az illető fogyatékoságának a felemlítése, ellenszenvessé tétele.
- f.) az értelemre való hivatkozás: Ha Ön ezt az állítást végiggondolja, le tudja vonni azt a következtetés, hogy...
- g.) magától értetődő dolog.

4. Morális érvelés: erkölcsi szempontokon alapul.

Fajtai aszerint, mire hivatkozik:

- a.) felelősségtudatra: Önnek, mint a vállalat képviselőjének tudnia kell...
- b.) igazságra: Ha én ezt az engedmény adom, akkor Ön....?
- c.) bizalomra: Ha probléma merülne fel, bármikor megkereshet...
- d.) morális kötelességre: Azok a vállalatok, akik igazán segíteni akartak, ugyanígy jártak el.

5. Taktikai érvelés:

Fajtai aszerint, mire utalnak:

- a.) korábbi döntésekre. ebben már az előző tárgyaláson megállapodtunk...
- b.) a fejlődésre: Ha nem akar lemaradni...
- c.) realitásra: Mindenki számára világos, hogy...
- d.) szankciókra: Ha nem úgy járnak el, az APEH büntet...
- e.) hiányzó ellenvéleményre: Nincs, aki ellenezné...
- f.) magasabb rendű, fölérendelt nézőpontra: A vezetőség véleménye szerint...
- g.) halogatás: Erre térjünk vissza később...
- h.) belezavarás: Térjünk át arra a témára, amit akkor beszéltünk amikor... és....
- i.) látszattámogatás: Rendben van, egyet értek, de mi van akkor, ha...
- j.) tagolás: ha megnézzük az ajánlat első pontjában elhangzottakat...
- k.) rákérdezés: Akkor tehát ebben megegyeztünk?

6. Racionális érvelés:

A. Értékítéletek megváltoztatása:

- a.) fonák technika: Rendben, de másik megközelítésben...
- b.) átértékelés: Eddig erről az volt a véleményem, de most már belátom, hogy...
- c.) túlzás: Ilyen jó ajánlatot senkitől sem kap...
- d.) izoláció: Vizsgáljuk meg külön ezt a kérdést...
- e.) kikerülés: Térjünk vissza erre később, most inkább azt beszéljük meg...
- f.) kiszorítás: Ez nem tartozik a tárgyhoz...

B. Ok-okozati összefüggések:

- a.) tények elvitatása: Az Ön véleménye az, de mit szólna ahhoz, ha...
- b.) ellentmondások elkövetése:

C. Személyeskedő érvelés:

- a.) bumeráng: a kifogásokat a vásárlás melletti érvekké alakítja.
- b.) érzelmekre hatás: Emlékszik, amikor még...
- c.) vicctechnika: egy odaillo vicc mesélése.

- d.) személyes támadás: A múlt alkalommal nem ezt mondta! Akkor jobb volt a hangulata?

D Terméktechnikai érvek.

Használatának lépései:

1. a terméktulajdonságok megismerése,
2. a terméktulajdonságok előnyökké alakítása,
3. az előnyök a vásárló hasznára fordítása.

Abból indul ki, hogy a vásárló a terméket valamilyen probléma megoldására vásárolja, tehát nem a termék tulajdonságai, hanem funkciója miatt veszi meg. A termék tulajdonságait úgy gyűjti össze, hogy azok hogyan segítik a vevő problémájának megoldását. A műszaki tulajdonságokat olyan előnyökké alakítja, amelyek hasznosak a vásárló számára. Célszerű ehhez egy érvelési vázlatot készíteni.

Minden elhangzott érv után meg kell győződni arról, hogyan fogadta a partner, s csak azután kell rátérni a következő évrre.

Az érvek elrendezése lehet:

- Egy erős évrre épülő érvelés: Egy erős érv köré csoportosítjuk a gyengébbeket
- Fokozásos érvelés: Gyenge érvekkel kezdünk, majd fokozatosan erősítünk, míg a végére hagyjuk a legerősebb érvet.
- Lejtéses érvelés: Az erős érveléssel kezdünk, a gyengébb érveket a végére hagyjuk. Kevésbé hatásos módszer.

Az adok – kapok módszer előkészítése

- Vegyük elő azt a listát, melyet azokról a témákról készítettünk, amelyekről a tárgyaláson szó lehet.
- Döntsük el, melyek a fontosak számunkra, s melyek azok, amelyekben engedhetünk. Írjuk meg az engedmények listáját.
- Alapozzuk meg a számunkra legkedvezőbb alkupozíciót,
- Készítsük el a lényeges feltételek jegyzékét, ez fogja tartalmazni azokat a kondíciókat, amelyekből nem engedhetünk.

Az engedmények adásának módszerei

1. tartsuk vissza az engedményadást addig, amíg igazán szükséges,
2. az együttműködésre kész partnernek az engedményért cserébe nekünk is adnunk kell,
3. az engedmények adása a felek részéről azonos ütemben történjen,
4. mielőtt újabb engedményt tennénk, várjuk meg a partner válaszlépését,
5. engedményünk adását fordítsuk az előnyünkre, úgy adjuk, hogy a partner komoly sikerélményként élje meg,
6. úgy tegyük az engedményt, hogy annak a másik fél nagy jelentőséget tulajdonítson,

7. kiegyensúlyozott tempóban haladjunk, ne kapkodjunk. Az engedményadás tempója ne legyen túl gyors, de túl lassú sem. (' millió forintos különbségnél a 400 ezer Ft túl gyors, az 50 ezer Ft viszont túl lassú.) Minél nagyobb a különbség a két ár között, annál több fordulót igényel az áralku.

A partner befolyásolása

- A befolyásolás célja az, hogy a partnert eljuttassuk a megegyezésig.
- Ehhez felhasználhatjuk a blöffölést, mely a tárgyalók körében kölcsönösen és gyakran alkalmazott módszer. Kockázatos.
- Lehet jól csinálni, hideg fejjel, szilárd meggyőződéssel, úgy, hogy a gyanú árnyéka sem vetődik ránk.
- A tárgyalópartnerek általában számítanak rá, ezért lényeges, hogy mi is fel tudjuk ismerni a másik fél blöffjeit. Megfigyelték, hogy blöfföléskor az emberek nem merik kimutatni az érzelmeiket, ezért jó taktikának tűnik számukra a pókerarc. Aki nem mond igazat, az általában nem néz a szemünkbe, illetve a megszokottnál többet pislog.

3. Az elfogadtatás (döntés, megegyezés) fázisa

Ebben a szakaszban megteesszük a végső ajánlatot. Arra ügyeljünk, hogy ez ne következzen be túl hamar. éreztetni kell, hogy ez az utolsó ajánlatunk. úgy tegyük meg, hogy a partnert sikerélményhez juttassuk, úgy érezze, hogy mindent elért, amit lehetett.

Ezután összefoglaljuk a tárgyaláson elhangzottakat. Az összefoglalóban újból felsoroljuk az előnyöket abból a célból, hogy a hezitáló partnert döntésre készítsük, illetve ha már döntött, kimondja azt. Segítenek ebben a következő mondatok:

- „Ön mondta, hogy nagyon hasznos lesz...., vagy nem?”
- „Ön mondta, hogy...., ezen túlmenően egyetértettünk abban is, hogy....”

Ebben a szakaszban alkalmazható technikák:

- a befolyásolás: „Biztos vagyok abban, hogy meg lesz elégedve!”
- alternatíva felvetése: „A szerződéskötés-án, vagy....-án legyen. Én azt javaslom, hogy...”
- további bizonytalanság esetén próbáljuk megtudni az össze kifogást: „A felsoroltakon kívül van-e valami más?”
- lezárás: „Ha ezt a problémát is meg tudjuk oldani...”
- az elfogadtatás: legjobb módszerei az ismétlődő kérdések és a rövid állítások.

A megegyezésről jegyzőkönyv készíthető, melyben nemcsak a megállapodást, a további teendőket is rögzítik, valamint megnevezik a felelősöket.

NEM VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ A TÁRGYALÁSON

A testbeszéd a tárgyalási kommunikáció szerves része, testtartásunk, arckifejezésünk, gesztusaink, hangszínünk stb. sok mindent elárulnak a gondolatainkról. Ezek egy része elrejthető, megjátszható, azonban nem tudjuk teljesen kontroll alatt tartani, még hosszas gyakorlással sem. A másik fél sem tudja, ezért nagyon fontos az, hogy mi is olvassunk ezekből a jelekből, s felhasználjuk az így megszerzett „tudást” a tárgyalás során.

Tárgyalási szituációban a testhelyzetből következtetni lehet a partner pillanatnyi lelkiállapotára, tudatosan befolyásolhatjuk érdeklődését, figyelmét, észrevehetjük ellenállását, ellazulását stb.

Mit tudunk kiolvasni ezekből a jelekből?

Nyitottságot, ami azt jelenti, hogy a másik figyel ránk, elfogadja, hogy közvetve irányítunk, a következő jelekből látjuk: karját, lábát nem fonja keresztbe, teste szembe fordul velünk, felénk hajol, tenyere felfelé néz.

Zárt testtartást akkor vesz fel a másik fél, ha nem hajlandó meghallgatni a véleményünket, vagy éppen megváltoztatni a sajátját. Ezt abból láthatjuk, hogy a teste elfordul, távol tartja tőlünk, karja, lába keresztben van, a fejét lehajtja, nem létesít szemkontaktust velünk, a tenyere lefelé néz.

Figyelnünk kell a **testtartás megváltozására** is. Ez a tárgyalás során folyamatosan történik. Amire fel kell figyelnünk, az a testtartások közötti kontraszt, mely izgatottságot, aggodást, egyetértést, elfogadást, vagy az ellenkezőjét jelentheti.

A testtartás változásai ugyanakkor az érzelmek, a gondolkodás, a szándék változásait is jelzik. Ebből tudunk következtetni a partner jövőbeni megnyilvánulásaira (pl. előrehajol egy kicsit, ha meg akar szólni, odafordul a partnerhez stb.)

Mire kell figyelnünk?

- a testtartás hirtelen lemerevedik: véleménykülönbséget jelez,
- a karok és lábak hirtelen keresztbe tétele, vagy nyitása elzárkózást, vagy nyitást jelent,
- hirtelen hátradőlés keresztbe tett karral, ellenállást jelez,
- a szék szélére húzódás, az izgés-mozgás nyugtalanságot jelez,
- az ökölbe szorított kéz dühöt, frusztrációt jelent,
- ha elnéz a vállunk felett, vagy a padlót nézi, az érdeklődés hiányát jelzi,
- a partner nagy levegővétele, vagy sóhajtása véleménykülönbséget, ellenállást fejez ki.
- Az arckifejezés változása is jelentőséggel bír:
- a szemkontaktus megszakadása, a lehatott fej, az őszinteség hiányára utal.
- a szaporodó szemkontaktus az érdeklődés jele.
- a távolba meredő szem az érdeklődés hiányát jelzi.
- a mosoly a nyugalom jele, azt jelzi, hogy a partner hajlik a folytatásra,

- ha egy befogadó arckifejezés feszültté válik, amit az állkapocs összezárása, a homlok ráncolása jelez, nyugtalanságra, feszültségre utal.
- A hangszínt nehéz befolyásolnunk, ezért árulkodik az érzelmeinkről. Ha megváltozik, egyértelműen jelzi az egyetértést, vagy annak hiányát, ezért a tárgyalás során erre is figyelünk kell.
- Ha valamivel elégedettek az emberek, vagy valamilyen kérdésben otthonosan mozognak, magabiztosan beszélnek.
- Kényes ügy esetén halkabb beszéd a jellemző.
- Ha bizonytalanok, töredezett mondatokban, akadozva beszélnek.
- Számukra fontos kérdéstről hangosabban, szenvedélyesebben beszélnek.
- A düh jele a túl hangos, vagy a túl halk beszéd.

Természetesen a mi metakommunikációinkat is figyeli a partner, ezért meg kell tanulnunk a megfelelő jelzést adni.

- Testtartásunk nyitott legyen, kezünket tegyük az ölünkbe. Kerüljük a karok és a lábak keresztezését.
- Testtartásunk jelezze, hogy figyelünk partnerünkre.
- Fejünket ne pihentessünk a kezünkön, kerüljük a görnyedt testtartást, mert ezzel a figyelmünk és az érdeklődésünk hiányát jelezzük.
- Tartsuk a partnerrel a szemkontaktust, ne bambuljunk.
- Arckifejezésünk legyen nyílt, mosolyogjunk.
- Ne reagáljunk túl, ha valami megdöbbentőt hallunk, vagy amivel nem értünk egyet.
- Ha kellő pillanatokban bólintunk, azzal a partnert beszédre biztatjuk.

A jeleket felhasználhatjuk arra, hogy megtudjuk, mikor vagyunk előnyben, vagy mikor kell meghátrálnunk, más taktikát alkalmaznunk.

Érdeklődés kifejezése:

Nyitott testtartás, a tenyér felfelé néz, a szemkontaktus élénk, az arckifejezés érdeklődő, a hangszín mérsékelt. Mozgásunk előre irányuló, nyílt legyen.

A megegyezés jelzése:

A testtartás hirtelen ellazul, a partner hátradől. Az előző zárt testtartás nyitja, a hangszín nyugodttá válik, a beszéd sebessége csökken, nyugodt mosoly és szemkontaktus kíséri. Megkönnyebbült sóhaj, gyengéd bólogatás, az ökölbe szorított kezek kiengedése jellemzi.

A megegyezés hiánya jól látható a következő jelekből:

A testtartás zárt, lemerevedett lesz. Az arckifejezés lemerevedett lesz, a szemkontaktus megszakad. A partner hátradől, testtartása zárt lesz.

Az üzleti tárgyalásra legalkalmasabb ülés összeszedetten oldott, a lábak többé-kevésbé zártak, a karok nyitottak, a törzs egyenes. Kedvezőtlen a merev, zárt tartás, ellenszenves a terpeszkedés, bizonytalanságot, ideiglenességet, feszültséget jelez és kelt a szék szélén való ücsörgés.

A kétszemélyes tárgyalásra a személyes távolság, a delegációsra a társasági távolság a megfelelő keret.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

Meg kell becsülni az üzletféligényeit, milyen céljai vannak, mi az, ami fontos számára.

Tényeket, adatokat kell összegyűjteni a cég helyzetéről, a partner munkájáról,

Tudnunk kell, mennyiért szeretnénk megvásárolni a céget, mennyit ajánlunk fel az első körben, mikorra időzítjük a beszélgetést.

Az érveink lehetnek: válsághelyzet van, rosszul megy az üzlet, egyre kevesebb lesz a bevétel, egyre többet kellene dolgozni stb., vagy említette valamikor, milyen céljai vannak, ezt támogatni az érveléssel: pl. gyermeket szeretne, új vállalkozásba kezdene, szeretne venni egy új autót stb.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

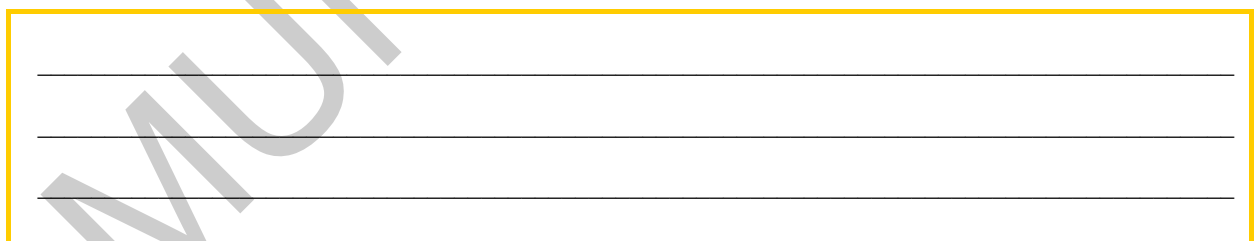
1 feladat

A szakmai tananyagtartalom elolvasása után írja le azt a párbeszédet, amelyben megpróbálja elérni, hogy részesedését az esetfelvetésben szereplő vállalkozásban, minél kisebb összeggel sikerüljön megszereznie! Olvassa fel társainak, majd vitassák meg, helyes tárgyalási stratégiát alkalmazott-e!



2. feladat

Ismertesse írásban, milyen összefüggés van a tárgyalási szituáció és a tárgyalással kapcsolatos stratégiai célok között!



3. feladat

Fogalmazza meg írásban, miért fontos a légkörteremtés fázisa?

4. feladat

A tárgyalás folyamat három fő szakaszból, az egyes szakaszokban különböző résztvevőkenységekből áll. A szakmai információtartalom alapján töltsse ki a táblázatot úgy, hogy írja be az egyes szakaszokat a megfelelő sorrendben, majd az egyes szakaszokhoz tartozó résztvevőkenységeket.

1. A tárgyalás megkezdése:	2. Az alku:	3. Elfogadtatás, megegyezés:

5. feladat

Sorolja fel írásban, milyen ajánlattételi módszerek vannak!

6. feladat

Milyen kérdéseket célszerű alkalmazni a tárgyalás bevezető szakaszában? Indokolja meg, miért!

7. feladat

Milyen kérdéseket célszerű alkalmazni a tárgyalás befejező szakaszában? Indokolja meg, miért!

8. feladat

Írja be a folyamatábrába a meggyőzés folyamatának szakaszait!



9. feladat

Felettesétől azt az utasítást kapja, hogy a vállalat egyik termékének értékesítéséhez gyűjtsön technikai érveket!

Válasszon egy olyan tárgyat vagy szolgáltatást, amelyet jól ismer, és készítsen egy érvelési vázlatot! Mutassa be osztálytársainak a terméket, majd vitassák meg, meggyőző volt-e az árubemutatása!

10. feladat

Írja le, milyen szabályokat kell betartani az engedmények adásakor?

11. feladat

Milyen jelekből látjuk, hogy partnerünk együttműködésre kész?

12. feladat

Miből tudjuk, hogy a másik fél blöfföl?

13. feladat

Mire utal az, ha a másik fél túl halk beszéd?

14. feladat

Milyen jelekből látjuk, hogy a másik fél eldöntötte, hogy aláírja a megállapodást?

15. feladat

Egy üzletkötő mesélte a következő történetet. Olvassa el, majd írásban válaszoljon a feltett kérdésre!

A cégem vezetése távollétemben néhány megbeszélést folytatott, amelynek eredményeként elhatározták, hogy az ügyfelek várakozási idejének kellemesebbé tétele céljából minden hálózati egységünkben elhelyeznek egy 55 cm-es Sony színestévé-készüléket távirányítóval, s hozzá egy videomagnót is. Összesen 10 db-ot kellene vásárolnom. Saját vállalkozásom is van, történetesen már régóta gondolkodom azon, hogy ott is jól tudnék hasznosítani néhány ilyen jellegű készüléket.

Időm nem volt rá, másnap délelőtt nyélbe kellett ütnöm az üzletet, mivel délután már külföldre kellett utaznom.

A szakáruház, amelyben az üzletet le kellett bonyolítanom, 9 órakor nyitott. A célom az volt, hogy méltányos áron jussak a készülékekhez, a házhoz szállítással és az üzembe helyezéssel együtt. A felhasználható költségkeret nem volt túl nagy.

Időm nem volt arra, hogy információt gyűjtssek az áruház üzleti helyzetéről, s vezetőjéről.

Olyan fellépéssel, mint akinek rengeteg az ideje, beléptem az áruházba. Köszöntem az eladónak, aki, mint nézelődésem közben kiderült, a tulajdonos. Egy idő után odajött, hogy megtudakolja, miben segíthet.

Mivel én voltam az egyetlen vevő, s mivel „rengeteg” időm volt, belekezdtem egy baráti beszélgetésbe.

Fesztelenül megkérdeztem a tulajdonost, hogyan befolyásolja forgalmát a környék új bevásárlóközpontja.

Nos, volt miatta visszaesés, mivel nemrég nyitottak. Azt hiszem azonban, a forgalom hamarosan visszaáll... Tudja, hogyan mennek a dolgok, minden csoda három napig tart. Az emberek kíváncsiak, megnézik, vásárolnak. De hamar belefáradnak. Nem igaz?

Bólintottam, egyetértésem jeleként.

Úgy gondolom, a régi vevőim visszajönnek– folytatta.

Miközben nézegettem a rádiókat, televíziókat, magnetofonokat, némi érdeklődést mímeltem a videomagnók iránt is, s folytattam a beszélgetést. Kérdeztem, ő válaszolt.

Elmeséltem, hol dolgozom, hol lakom, s beszéltem arról, mennyire fontosnak tartom a helybéli kereskedőket a lakosság ellátásában, s hogy mennyire nem felel meg a bevásárlóközpontban dolgozók száma és szakértelme az emberek igényeinek. Meg egy kicsit messze is van, a város szélén, nem a központjában, mint pl. ez a bolt.

Gondolja, hogy másoknak is ez a véleménye?

Elkezdett problémáiról mesélni. Közben én beleérzéssel, bólogatva hallgattam, s tanulmányoztam a video készülékeket.

Hmm... Hogyan működik ez a készülék? Tudja, nem vagyok egy műszaki zseni, nem értek hozzá. Azt sem tudom, mi a különbség a kétféjes, illetve a négyfejes, az AC és a DC között.

Elmagyarázta, miközben megmutatta hogyan működik.

Ezeket is... Mielőtt a bevásárlóközpont megnyílt, naponta több vezető is vásárolt két-három ilyen a vállalata számára. De azóta...?

Ha többet vásárolnék, Ön is adna engedményt, mint a bevásárlóközpont?

Igen! – mondta, és ragyogott a szeme – nagyobb tételben olcsóbban adom!

Ön személy szerint, az itt lévők közül, melyiket ajánlaná?

Hát ezt a Sony készüléket– vágta rá szinte azonnal. Nekem is ilyen van már több éve, s kiváló készülék, nekem elhiheti!

Egyre barátságosabbak voltunk egymáshoz. Beszélgetés közben egyre több dolgot tudtam meg szükségleteiről, problémáiról, célirányos kérdéseimmel. Össze is tegeződünk. (9 óra 45 perc van!)

Most, hogy az alapozás megvolt, alázatosan, kissé „elbizonytalanodva” adtam elő mondanivalómat.

Nézd... Nem tudom, mit tegyek...Szükségem lenne nem is kevés ilyen készülékre... Nem vagyok szakértő a kérdésben, még nem is érdeklődtem máshol, tehát nem tudom mások mit, és mennyiért kínálják ezeket. De megbízom benned... Azt is szeretném, ha a Te üzleted jól menne. Megbízom benned, a véleményedben, hogy melyik a legjobb modell, s abban is, hogy méltányos áron fogod nekem eladni. Tíz készülékről van szó. Bármilyen összeget mondasz, most azonnal fizetek!

Köszönöm! – mondta őszinte örömmel, s egy papíron elkezdett számolni.

Nem kérdőjelezem meg az összeget, amit megállapítasz, hiszen Neked is profitálnod kell az üzletből, de tudd, hogy, amennyiben méltányos árat állapítasz meg, szándékomban áll saját vállalkozásom számára is vásárolni néhány készüléket.

Újabb számok kerültek a papírra. Ekkor előjöttem a Sony tévével.

Várj egy pillanatra...mi volna, ha a magnókhöz Sony tévékészülékeket is vennék? Kihatna ez a teljes összegre?

Úgy érted, hogy együtt? Persze! Csak várj egy pillanatot, amíg számolok.

Van még valami. Ha az általad ajánlott árat korrektnek fogom tartani, a saját vállalkozásom számára is fogok vásárolni, egy hónapon belül öt ilyen készülék-együttest.

Észrevettem, hogy áthúzta a számot, amit leírt.

Nos, ez a végső ajánlatom. Remélem, megfelelőnek tartod!

Folytatva az alkut, megkockáztattam még egy felvetést:

Azon gondolkodtam, amit néhány perccel ezelőtt mondtál. Azon, hogy milyen bonyodalmakkal járna Neked a kártyás fizetés, ezért úgy döntöttem, hogy most azonnal, és készpénzben fizetek!

Igen! Ez nagyon nagy segítség lenne számomra, különösen most!

Miközben azt mondta, észrevettem, hogy megint változtatott az összegben. Közölte velem az együttes árat, amelyről később megtudtam, hogy egy nagyon méltányos, együttműködő tranzakciót jelentett.

Feladat:

Az esettanulmányból gyűjtse össze azokat az elemeket, amelyek a sikeres tárgyalást elősegítették, annak ellenére, hogy túl sok idő a felkészülésre nem volt!

16. feladat

Osztálytársával találjanak ki egy céget, annak egyik termékét vagy szolgáltatását, és egy lehetséges ügyfelet, aki ezt a terméket vagy szolgáltatást megvásárolná! Gyűjtsön össze minél több állítást a tanult érvelési technikák alapján! Partnere gyűjtsön ellenérveket! Készítsenek az érvekről vázlatot, majd az osztály előtt játsszák el az alkut!

Érvek, ellenérvek _____

Párbeszéd:

MUNKANYAG

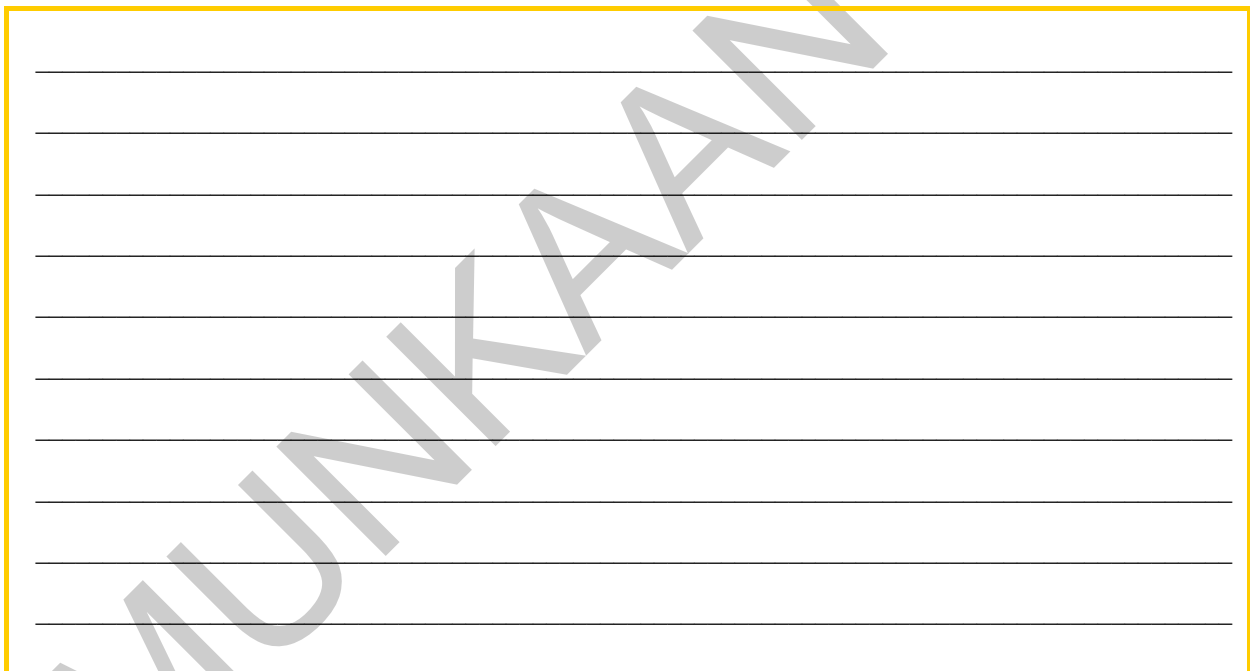
17. feladat

Készítse el az első ajánlatát annak a Szabadidő Ruházati Kft-nek, amely bőrbarát, női textiltermékeket állít elő, s kapacitáskihasználásának növelése céljából minél nagyobb mennyiségben szeretné termékeit értékesíteni. Tárgyalásra készül egy különleges női ruházati termékeket forgalmazó bolthálózat vezetőjével, aki az ország minden nagyvárosában rendelkezik üzlettel.

Hogyan készítené el az induló ajánlatot!

Vitassa meg osztálytársaival javaslatát! Vállalkozó szellemű osztálytársával játsszák el a tárgyalás menetét a tanult alkutechnikák alkalmazásával!

Információk az ajánlatkészítéshez: A termék előállítási költsége 15000 Ft, melyben a 200 Ft/db szállítási költség is benne van. 5000 termék értékesítése esetén 12 500 000Ft nyereséget szeretne elérni. ez azt jelenti, hogy a legalacsonyabb ár 17 500 Ft/db. Mivel szeretne minél több terméket eladni, 7500 termék vásárlásakor 5%, 10000 db termék vásárlásakor 10 % engedményt adna.



A large rectangular area with a yellow border, containing horizontal lines for writing. A large, semi-transparent watermark reading 'MUNKANYELVI' is overlaid diagonally across the page.

18. feladat

Játsszák el szituációs játék keretében a tárgyalás menetét a következő cégek képviselőjeként.

A cél mind a négy esetben a megegyezés elérése

1. Toyota Autókereskedés Kft: különböző típusú autók értékesítésével foglalkoznak. Célja elérni azt, hogy a szükséges autókat nála vásárolja meg az Rt., lehetőleg minél rövidebb fizetési határidővel.

Konzervipari Rt.: üzletkötői és felső vezetői számára gépjárművet kíván vásárolni: felső vezetői számára három luxuskategóriájú gépkocsit fekete színben, üzletkötőinek öt középkategóriás kombi autót szeretne venni, minél kedvezőbb áron.

2. Exkluzív Varroda: a piacon jól ismert cég, kiszériás sajátmárkás divatcikkek gyártásával foglalkozik, saját alkalmazásban álló divattervezővel dolgozik. Stabil vevőkörrel rendelkezik

Viktória Ruházati bolt: egyedi felsőruházati cikkeket értékesít, szükség szerint az eladott termékeket méretre igazítja. A méretre igazítással, valamint egy neves divattervező terveinek legyártatásával szeretné megbízni az Exkluzív varrodát. A tárgyaláson minél rövidebb idejű teljesítést szeretne elérni, valamint, hogy más vevőnek ne állítsák elő termékeit. A varroda hosszabb határidőt szeretne elérni, s a méretre igazítást nem szeretné vállalni.

3. Otthon Lakástextil bolt: különleges igényeket is kielégítő márkás termékeket értékesít. Forgalma az utóbbi időben jelentősen visszaesett, ezért szüksége van a szálloda megbízására. Szeretne minél nagyobb mennyiséget eladni jó minőségű ágyneműkből, lehetőleg minél magasabb áron, illetve más termékek vásárlására is rábírní a potenciális vásárlót.

Wellness Szálloda: teljes felújítás után ágyneműgarnitúrákat vásárolna. Elképzelése szerint jól mosható, könnyen kezelhető, természetes alapanyagokból készült, azonos színű termékeket, minél alacsonyabb áron.

4. Pékinas Sütőipari Vállalat: kisboltokba való áruszállításhoz 5 középkategóriás gépjárművet szeretne vásárolni, fehér színben, a cég emblémájával ellátva. az autókra sürgős szüksége lenne.

Ford Molnár Autókereskedés : különböző típusú autókat értékesít és szervízzolgáltatást is végez. Szeretné, ha a pékség nála vásárolná meg az összes szükséges gépkocsit, s a szervizelésüket is nála végeztetnék.

Megoldás

1. feladat

A szakmai tananyagtartalom elolvasása után írja le azt a párbeszédet, amelyben megpróbálja elérni, hogy az esetfelvetésben szereplő vállalkozásban lévő részesedését minél kisebb összeggel sikerüljön megszereznie!

Olvassa fel társainak, majd vitassák meg, helyes tárgyalási stratégiát alkalmazott-e!

2.feladat

- Kölcsönös megegyezésre törekvő: kiegyensúlyozott piaci helyzet esetén
- Előny szerző: kölcsönös függőségi helyzetben
- Győzelmi: erőfölényben vagyunk

3. feladat

- Meghatározza a tárgyalás légkörét, s információt szerezhetünk.
- Megtudhatjuk, hogy a másik fél kész-e az együttműködésre, vagy győzni akar a megbeszélésen.
- Kiderül, hogy kié a kezdeményezés,
- Információt kaphatunk partnerünk taktikájáról is.
- Megfigyelhetjük a partner tapasztaltságát, szakértelmét, stílusát.
- Célszerű tudatosan megtervezni és felhasználni a kedvező tárgyalási pozíció megteremtéséhez.

4. feladat

1. A tárgyalás megkezdése:	2. Az alku:	3. Elfogadtatás, megegyezés:
légkörteremtés, nyitás, ajánlattétel	az alku szintjeinek meghatározása, a TELA meghatározása, kérdés, meggyőzés, érvelés, adok-kapok lista, engedményadás, befolyásolás	végző ajánlat, összegzés, megállapodás

5. feladat

- józan,
- erőszakos,
- felezés
- lépésről lépésre

6. feladat

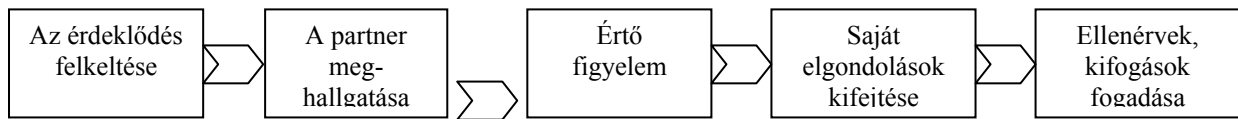
Nyitott kérdéseket, mert egy-egy téma kifejtésére készítetik a partnert. A beszélgetés fenntartását, érdekesebbé, elmélyültebbé tételét szolgálják. Segítségükkel új témára lehet áttérni. Kitűnő alkalmat teremtenek az aktív figyeléshez, a megkérdezettek beszédesebbé válnak, olyan dolgokat is elmondhatnak, amit nem akartak. Lehetőségünk nyílik arra, hogy a sorok között olvassunk.

7. feladat

Zárt kérdéseket, mert segítségükkel a céltudatosan és határozottan haladhatunk a megegyezés felé. Jól alkalmazható a megegyezés előkészítéséhez, az összegzéshez.

Alternatív kérdéseket, mert választási lehetőséget ajánl fel, döntésre készítet. Nehéz visszautasítani.

8. feladat



9. feladat

- Értékelési szempontok:
 - ilyen probléma megoldására ajánlja a terméket,
 - ma terméktulajdonságokat hogyan alakította előnyökké,
 - hogyan oldja meg a vevő problémáját előnyösen a termék,
 - a megfogalmazás érthető-e.

10. feladat

- tartsuk vissza az engedményadást addig, amíg igazán szükséges,
- az engedményért cserébe nekünk is adnunk kell,
- az engedmények adása a másik féllel azonos ütemben történjen,
- mielőtt újabb engedményt tennénk, várjuk meg a partner válaszlépését,
- engedményünk adását fordítsuk az előnyünkre, úgy adjuk, hogy a partner komoly sikerélményként élje meg,
- úgy tegyük az engedményt, hogy annak a másik fél nagy jelentőséget tulajdonítson,
- kiegyensúlyozott tempóban haladjunk, ne kapkodjunk.

11. feladat

figyel ránk, karját, lábát nem fonja keresztbe, teste szembe fordul velünk, felénk hajol, tenyere felfelé néz.

12. feladat

pókerarcot vág, nem néz a szemünkbe, a megszokottnál többet pislog

13. feladat

kényes ügyről beszél vagy dühös.

14. feladat

- A testtartás hirtelen ellazul, a partner hátradől.
- Az előző zárt testtartást nyitja, a hangszíne nyugodttá válik, lassabban beszél, nyugodtan mosolyog és a szemünkbe néz.
- Megkönnyebbülten sóhajt, bólogat, az ökölbe szorított kezét kiengedi.

15. feladat

- Meghatározta, mit szeretne elérni (célkitűzés): méltányos ár, házhozszállítás, üzembe helyezés

- Úgy tesz, mint akinek az idő nem számít
- Nyitott kérdésekkel beszélgetést kezdeményezett, melynek során a tulajdonos sok információt elmondott.
- Az üzletkötő is mesél, olyan információkat ad, amelyek nem lényegesek, érzeteti együttérzését a tulajdonossal.
- Laikusnak tette magát, elfogadta a tulajdonost szakértőnek.
- Bizalmáról biztosította a tulajt, egyrészt szakértelmével, másrészt a méltányos árral kapcsolatban.
- Csepegteti a vásárlandó tételeket, lépésről lépésre éri el az engedményadást, éreztetve a tulajdonos számára az egyre jobb üzletet.
- Az alku során felhasználta a megszerzett információkat, úgy, hogy azt éreztetve a tulajdonossal, hogy ő is jól jár.

16. feladat

- Értékelési szempontok:
 - Mennyire alapos a felkészültsége,
 - Tudja-e, mit szeretne elérni,
 - Milyen a magatartása, fellépése,
 - Mennyire kidolgozottak az érvei,
 - Milyen nonverbális jelzéseket alkalmaz,
 - Mennyire rugalmas, eléri-e célját?

17. feladat

- Egy lehetséges megoldás:
 - Az utolsó ár: Kiszállítás nélkül 17300 Ft.
 - Reális ár, kiszállítással, 30 napos fizetési határidővel: 18000 Ft
 - Optimista becslés szerinti ár: 18500 Ft.
 - Első ajánlati ár: 19000 Ft/db

18. feladat

- Értékelési szempontok:
 - Mennyire alapos a felkészültsége,
 - Tudja-e, mit szeretne elérni,
 - Milyen a magatartása, fellépése,
 - Mennyire kidolgozottak az érvei,
 - Milyen nonverbális jelzéseket alkalmaz,
 - Mennyire rugalmas, eléri-e célját?

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Sorolja fel a tárgyalással kapcsolatos stratégiai célokat!

2. feladat

Ismertesse a kölcsönös megegyezésre törekvő stratégia jellemzőit!

3. feladat

Ismertesse írásban, miért van nagy jelentősége az indító ajánlatnak!

4. feladat

Ismertesse írásban, milyen szabályokat kell betartani az indító ajánlatot megfogalmazásánál!

5. feladat

Mit jelent a végső ár?

6. feladat

Sorolja fel írásban, milyen előnyökkel jár az, ha a tárgyaló jól kérdez!

7. feladat

Írja le, milyen szabályok figyelembe vételével érvelhetünk sikeresen?

8. feladat

Fogalmazza meg, milyen taktikai szabályokat kell betartania az engedmények adásakor!

9. feladat

Írja le, milyen módszereket alkalmazna az elfogadtatás fázisában!

10. feladat

Írja le, mit jelentenek a tárgyalás kimenetele szempontjából a következő nonverbális jelzések

a szemkontaktus megszakadása, a lehatott fej: _____

a szaporodó szemkontaktus: _____

töredezett mondatokban, akadozva beszél: _____

szeme a távolba mered: _____

mosolyog: _____

ha elnéz a vállunk felett, vagy a padlót nézi: _____

partner nagy levegőt vesz, vagy sóhajt: _____

a testtartás hirtelen lemerevedik: _____

hirtelen hátradől keresztbe tett karral: _____

MEGOLDÁSOK

1. feladat

- 1. Kölcsönös megegyezésre törekvés,
- 2. Előny szerzés,
- 3. Győzelem.

2. feladat

- A leggyakrabban alkalmazott, kreativitást, rugalmasságot igénylő stratégia.
- Főleg kiegyensúlyozott piaci viszonyok esetén alkalmazzák.
- Kedvez a hosszú távú üzleti kapcsolatok kialakulásának.
- Az üzlet megkötésével mindkét fél eléri célját a mindkettőjük számára előnyös megoldással. A tárgyalásokat a kölcsönös kompromisszumkeresés jellemzi.
- A tárgyalás során jó, ha kezdeményezői vagyunk a partner számára kedvező feltételek adásának azért, hogy ezzel az ellentételezéssel elérjük saját érdekeink érvényesítését.

3. feladat

- Ez egy olyan határ, amelynél többre, vagy kevesebbre már nem törekedhetünk. Ha ezt módosítjuk, nem leszünk hitelesek, ezért jól át kell gondolnunk.
- Az indító ajánlat befolyásolja a partner értékítéletét.
- Manőverezési lehetőséget biztosít a későbbi tárgyalási szakaszokban, a segítségével „megmentett” tartalékokkal gazdálkodhatunk.
- Befolyásolja a végső megállapodást: minél többre törekszünk, annál többet érünk el.

4. feladat

- Nagyon határozott tartalmú legyen, mert egy céltudatos, komoly tárgyalópartner benyomását kell keltenünk.
- Világos legyen, hogy a partner pontosan megértse, amit szeretnénk.
- Tegyük szemléletessé, miközben ismertetjük az ajánlatunkat, egy papírra írjuk fel a legfontosabb számokat, a partner szeme láttára.
- Ne szabadkozzunk, ne magyarázkodjunk, a partner úgyis rákérdez arra, amit túlzásnak tart. Védhető legyen!

5. feladat

- az az ár, amelynél az eladó alább nem adja, a vevő pedig ez felett nem veszi meg a terméket.

6. feladat

- megfigyelheti a másik fél reakcióit,
- segítségükkel alaposabban megismerheti a partnert, (intelligenciáját, szaktudását, előítéleteit, érdeklődését, érzéseit stb.)
- közvetetten elismerést és dicséretet fejezhet ki,
- megítélheti a partner megegyezésre való hajlandóságát,
- kedvező légkört alakíthat ki,
- a megszerzett információk új érvek alapjai lehetnek,
- új tárgyalási helyzeteket eredményezhetnek.

7. feladat

- Legyünk tisztában azzal, milyen típusú érveket kell használnunk.
- A rövid, összefüggő érvelés hatásosabb, meggyőzőbb.
- Az adott helyzetben az egységes érvelés megkönnyíti a meggyőzést.
- A különálló, eltérő érvek sorozata jó ütőkártya lehet a vitában.
- A kiegészítő érvek következetesebbé teszik a meggyőző gondolatokat.
- Célszerű tisztázni, honnan indulunk, és hova akarunk jutni az érveléssel.
- Az érvelés logikusabb, érthetőbb, szimpatikusabb a mondatokat összekötő, megfelelően alkalmazott kötőszavak használatával. Ilyenek: tehát, aztán, végül, mégis, vagyis stb.)
- A kulcsérvek ismétlése követhetőbbé teszi az érvelést.
- Az egyszerűbb mondatszerkezet, a viszonylag rövid mondatok alkalmazása elősegíti a meggyőzést.
- Egy találó szó, vagy szójáték erőteljesebbé teszi a mondanivalót.

8. feladat

- .tartsuk vissza az engedményadást addig, amíg igazán szükséges,
- az együttműködésre kész partnernek az engedményért cserébe nekünk is adnunk kell,
- az engedmények adása a felek részéről azonos ütemben történjen,
- mielőtt újabb engedményt tennénk, várjuk meg a partner válaszlépését,
- engedményünk adását fordítsuk az előnyünkre, úgy adjuk, hogy a partner komoly sikerélményként élje meg,
- úgy tegyük az engedményt, hogy annak a másik fél nagy jelentőséget tulajdonítson,
- kiegyensúlyozott tempóban haladjunk, ne kapkodjunk. Az engedményadás tempója ne legyen túl gyors, de túl lassú sem.

9. feladat

- a befolyásolás: alternatíva felvetése
- további bizonytalanság esetén próbáljuk megtudni az össze kifogást
- lezárás

- az elfogadtatás

10. feladat

- a szemkontaktus megszakad, a fejét lehajtja: a partner nem őszinte
- a szaporodó szemkontaktus: érdeklődik mondanivalónk iránt.
- töredezett mondatokban, akadozva beszél: bizonytalan.
- a távolba meredő szem: nem érdeklí amiről beszélünk.
- a mosolygás: a nyugalom jele
- ha elnéz a vállunk felett, vagy a padlót nézi: nem érdeklí amiről beszélünk
- partner nagy levegőt vesz, vagy sóhajt: nem ért egyet velünk.
- a testtartása hirtelen lemerevedik: más a véleménye, mint a miénk
- hirtelen hátradől és keresztbe teszi a karját: elzárkózik, ellenáll.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Hofmeister-Tóth Ágnes - Mitev Ariel Zoltán: Üzleti kommunikáció és tárgyalástechnika. Akadémia Kiadó, Budapest, 2007.

Katona Mária- Szabó Csaba: Kommunikáció – üzleti kommunikáció Képzőművészeti Kiadó, Budapest, 2006

Ken Lawson: Az eredményes tárgyalás Alexandra Kiadó, Budapest, 2008

Langer Katalin- dr. Raátz Judit: Üzleti kommunikáció Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest 1999.

Neményiné Gyimesi Ilona: Hogyan kommunikáljunk tárgyalás közben? KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft., Budapest, 2003

AJÁNLOTT IRODALOM

Herb Cohen: Bármit meg tud tárgyalni Bagolyvár Könyvkiadó, Budapest, 1995.

A(z) 1448-06 modul 008-as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
52 812 01 0000 00 00	Hostess
54 812 01 1000 00 00	Idegvezető
54 812 03 0000 00 00	Szállodai portás, recepció
54 812 02 0010 54 01	Protokollügyintéző
54 812 02 0010 54 02	Utazásügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

30 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató