

Tárgyalási módszerek

Három eltérő tárgyalási módszer:

1. Kötélhúzás
2. Alkudozás (csere)
3. Opciógenerálás

Melyiket mikor használjuk?

- Egyetlen tranzakcióra korlátozott, ultrarövid távú kapcsolatok
- Több tranzakción alapuló, hosszabb távú kapcsolatok, folyamatos együttműködések

Az alkudozás

- Pozíciók harca helyett csomagok (kosarak) cseréje.
- Cél: megkapni a számunkra lehető legjobb csomagot. (Nem a legtöbbet kapni!)
 - Ehhez a másik félnek is jó csomagot kell kapnia!

„Kérem a nekem jót, adom a neked jót.”

- Az alkudozás alapja: a saját és a másik fél preferenciái.
 - Mi a legfontosabb Önnek/Neked ebben a témában?
 - Mi a második legfontosabb? Stb.
 - Világos, feltárt saját preferenciák (mit igénylünk?) és lehetséges „cserealapok” (mit adhatunk?)

Az alkudozás 2.

Eszközei:

■ ***Ajánlattétel:***

- **Valamit kérek, és valamit adok érte cserébe:**
„Ha te ezt megadod, akkor én megadom azt.”
- **Valamit adok, de megkérem az árát.**
„Add meg neki, amit kér a te feltételeiddel!”

■ ***A másik preferenciáinak feltárására irányuló kérdések:***

- „Nézzük meg, Önnek/Neked mik a legfontosabbak ebben a témában?”
- „Mi ezek között a fontossági sorrend?”

■ ***A másik cserealapjainak feltárására irányuló kérdések***

- „Mit tud Ön/Te még kínálni, hogy én megadhassam azt, amit kér?”

A lehetőségfeltáró (opciógeneráló) módszer: *a Reális, Kölcsönösen Előnyös Megállapodások módszere*

A módszer célja:

saját egyéni igényeinket a lehető legjobban kielégíteni *közösen*.

- **Egyéni érdekek, igények, elvárások figyelembe vétele, amely magában foglalja:**
 - A mi érdekeink, igényeink, elvárásaink figyelembe vételét.
 - A másik érdekeinek, igényeinek, elvárásainak figyelembe vételét.
- **Közös érdekek, igények, elvárások figyelembe vétele, amelyhez el kell jutni, amelyet fel kell tárni.**

A lehetőségfeltáró (opciógeneráló) módszer 2.

A módszer lépései:

1. A pozíció visszafejtése:

a mögöttes probléma összetevőinek, azaz a pozíció mögött rejlő közvetlen érdekeknek, igényeknek, elvárásoknak feltárása.

2. A mozgástér bővítése:

ezekhez a közvetlen érdekekhez, igényekhez, elvárásokhoz kapcsolódó vagy társuló továbbiak feltárása.

3. A megoldások kidolgozása:

olyan alternatívák keresése, amelyek figyelembe veszik, megoldást kínálnak a kibővített érdekek-, igények-, elvárás-halmazhoz.

A lehetőségfeltáró (opciógeneráló) módszer 3.

Eszközei:

1. A pozíció visszafejtésére irányuló kérdések:

„Milyen szükségleteidet elégítene ki, ha megkapnád, amit kérsz?”

2. A mozgástér bővítése irányuló kérdések:

„Ezek a szükségletek milyen további igényeket elégítenek?”

„Milyen további szükségleteid vannak?”

3. A megoldások kidolgozására irányuló kérdés:

„Hogyan lehet ezeket másképpen is kielégíteni?”

A lehetőségfeltáró (opciógeneráló) módszer 4.

- Az előbbi 3 kérdés arra irányul, hogy
 1. a pozíciót visszafejtsük a mögötte meghúzódó érdekekre és problémára,
 2. majd a mozgásteret kibővítsük a kapcsolódó érdekekkel, igényekkel, elvárásokkal (tortanövelés), és
 3. olyan új megoldásokat keressünk, amelyek figyelembe veszik mindkettőnk problémáit, érdekeit (szemben az eredeti pozícióval).

A lehetőségfeltáró (opciógeneráló) módszer 5.

Esettanulmány

(T: tréner) *Akkor most térjünk rá a tréning tartalmára. Milyen tréninget is szeretnétek?*

(M: megrendelő) *Először a tárgyalástechnika tréning alapján találtunk meg benneteket, azt kerestünk, de aztán láttam, hogy van előadástechnika is. Valójában erre is szükségünk lenne. Nem lehetne, hogy a két napba beleférjen mindkettőből valami?*

(T) *Ez sajnos nem azt eredményezi, hogy a résztvevők mindkettőből kapnak valamit, és ezért bővebb lesz a repertoár, hanem lényegesen kevesebb kerül át a készségek síkjára. Mindent egybevetve jelentősen csökkenti a tréning hatékonyságát az adott területen, mert az optimális a legalább 2 napos tréning. Ezért én minimális programnak azt javasolnám, hogy a számotokra fontosabb, égetőbb területre koncentráljunk egy két napos tréning keretében. Tulajdonképp melyik a fontosabb, melyik az égetőbb?*

A lehetőségfeltáró (opciógeneráló) módszer 6.

Esettanulmány 2.

(T) ... A tárgyalástechnika vagy az előadástechnika?

(M) Hát, nyilván mindkettő fontos, de talán a tárgyalástechnika egy fokkal fontosabb.

(T) Egy fokkal nyilván hatékonyabb lenne a dolog, ha egy 3 napos tréning keretében lehetne 2 napot szánni az egyik területre, és 1 napot a másikra.

(M) Erre az utóbbira nem érvényes, hogy 1 nap kevés, és a 2 nap az optimális?

(T) De igaz, és szükség esetén nyilván megoldható, hogy egy-egy napot kapjatok mindkét területen. Viszont van egy nehezítő körülmény, amiért legalább az egyiknek érdemes lenne 2 naposnak lennie. Ahogy az elején beszéltük, a munkatársak egy része jelenleg nem egyértelműen pozitív a tréninggel kapcsolatban. Egy komolyabb áttörés a tapasztalatok szerint ugyanazon a területen a 2. napra várható. Figyelembe véve a létező ellenállást, illetve szkeptikus hozzáállást a munkatársak egy részéről...

A lehetőségfeltáró (opciógeneráló) módszer 7.

Esettanulmány 3.

- (T) *...egy részéről, a 2. napi áttörés kiemelt jelentőségű. Ha ez nem történik meg, akkor nem lesz hatékony a tréning. Ha ez egy területen megtörténik, akkor könnyebben fogják látni a távlatokat a másik területen, várhatólag motiváltabbak lesznek a másik terület egyetlen napján. Sokkal többet lehet majd elérni velük azon az egy napon.*
- (M) *Értem. Viszont a több nap, gondolom többbe is kerülne.*
- (T) *Az a javaslatom, hogy erre később térjünk vissza. Nézzük meg, milyen további igényeitek vannak? Van valami, amiért fontos, hogy ne 3, hanem csak 2 napos legyen a képzés?*
- (M) *Az is fontos, hogy 3 nap kiesést a munkából nem tudunk megengedni, kettőt még éppen, de az is a határon mozog.*

A lehetőségfeltáró (opciógeneráló) módszer 8.

Esettanulmány 4.

- (T) *Mit szólsz ahhoz, hogy az egyik nap szombatra essen? Nekem nem jelent gondot, felőlem lehet szombaton az egyik nap.*
- (M) *Ez jól hangzik. Sőt, esetleg lehetne péntek, szombat, vasárnap, és akkor csak egy nap esik ki a munkából.*
- (T) *Igen, de ekkor hétvégén semmit nem fognak pihenni a munkatársaid, nem lesznek a családjukkal. Hétfőn pihenés nélkül kezdenek, ráadásul a szombati és vasárnapi napokon abszolút motiválatlanok lesznek, mert dühösekké lesznek, hogy a hétvégén semmi pihenés nincs számukra. Lényegében nem lehet majd velük dolgozni, és az egész olyan ellenérzéseket kelt bennük, ami miatt már esetleg pénteken sem.*
- (M) *Igaz, emiatt nem lenne érdemes egy két naposat sem szombat-vasárnapra tenni.*

A lehetőségfeltáró (opciógeneráló) módszer 9.

Esettanulmány 5.

- (T) *Mit szólsz ahhoz, hogy megosztjuk a 3 napot. Most lenne 2, és majd valamikor később még egy nap. A 2 nap lehetne esetleg pénteken és szombaton, és akkor nektek is csak egy nap esik ki a munkából, és a munkatársaknak sem telik el pihenés nélkül a hétvége. Én tudom vállalni, hogy emiatt még egyszer lejövök hozzátok.*
- (M) *Ez jól hangzik. Ha belefér, hogy akkor inkább a pénteki legyen hosszabb, szombaton kezdjünk korábban, és akkor esetleg kora délutánra be lehet fejezni, a nap második fele már szabad számukra.*
- (T) *Bízva abban, hogy ez a 2 nap sikeres lesz, a későbbre halasztott egy nap hatékonyságát pedig úgy tudom majd fokozni, hogy előtte lehetséges lesz majd rávezető feladat kiadása. Erre most az első két napos tréning előtt nincs igazán lehetőség.*
- (M) *Akkor térjünk rá, hogy mi is a költségvonzata mindennek...*