

KROJAČEVA ŠKOLA



MTC

MANAGEMENT
TRAINING
CENTER

PRODAJA

POSLOVNA PREZENTACIJA

Pregovaranje

neophodnost pregovaranja

Pregovaranje je jedna od aktivnosti koja se **najčešće obavlja**.

To je čini jednom od najvažnijih veština u komunikaciji sa drugim ljudima, podjednako važnom u poslovnom kao i u privatnom životu.

Veliki broj ljudi, međutim, **nije svestan** da se ovaj proces svakodnevno i gotovo neprekidno dešava.

Pregovara se **oko svega**, svakodnevno bez prestanka...



Pregovaranje

šta je?

Proces u kome dve ili više osoba razmenjuju misli sa ciljem da promene međusobne odnose!

Gerard I. Nierenberg

Proces koji se sastoji u prevazilaženju prepreka (početnih pozicija strana u pregovorima) u cilju postizanja međusobne saglasnosti!



Pregovaranje

manipulacija?

Da li je pregovaranje manipulacija?

zavisi od **PREGOVARAČA!**

MI NISMO TRGOVCI VEĆ PRODAVCI

MI NISMO MANIPULATORI VEĆ PREGOVARAČI



Pregovaranje

odbrana od manipulacije

nauči tehnike pregovaranja da bi se odbranio od manipulatora

nauči tehnike pregovaranja da bi povećao svoj „uticaj“ na sagovornika

PREPUSTI SAGOVORNIKU DA BUDE PO TVOME



Pregovaranje

poznavanje psihologije

pregovori su **psihološka i emotivna igra** u kojoj samopouzdanje ima ključnu ulogu.

"On nikada neće na to da pristane!", bude zamenjeno **pozitivnim** stavom:
"Imam dobre šanse da dobijem ono što želim - ako to zatražim!".



„Hajde da nikad ne pregovaramo iz straha, ali da nas nikad ne bude strah da pregovaramo.“
John F. Kennedy

Pregovaranje

pregovarač!

SKLONOST KA PREGOVARANJU - polazi od pretpostavke da je sve podložno pregovaranju

VEŠTINA **SLUŠANJA** - ume da sluša sagovornike.



VELIKA **OČEKIVANJA** - optimista koji ima velike ambicije i očekivanja

VEŠTINA POSTAVLJANJA **PITANJA** – stalno u potrazi za novim i korisnim informacijama



STRPLJENJE - prilika da se još jednom temeljno razmisli



FLEKSIBILNOST - spremnost da se preispituju i menjaju stavovi



Pregovaranje

pregovarač!

USMERENJE NA **ZADOVOLJSTVO SAGOVORNIKA** - dobar dogovor je onaj koji za rezultat ima zadovoljstvo obe strane



SKLONOST KA **PREUZIMANJU RIZIKA** - preuzimanje rizika koji se čini razumnim i opravdanim



REŠAVANJE PROBLEMA - uvek usmereni ka rešavanju problema

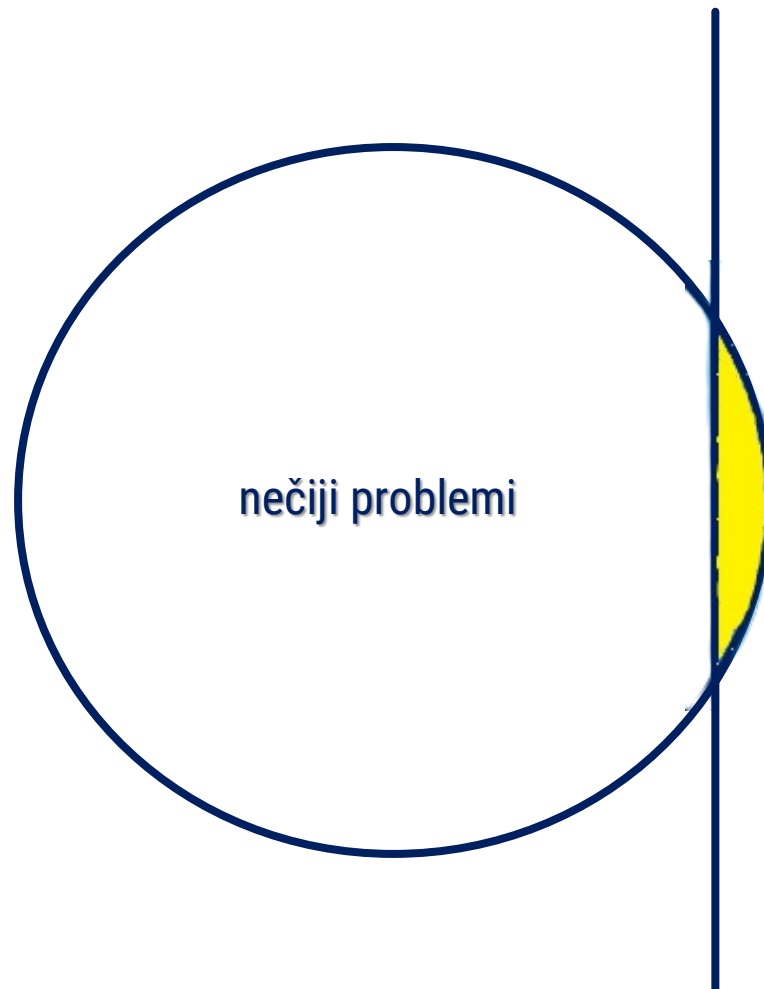


SPREMNOST DA **USTANU I ODU** - kada dođe do svoje donje granice



Pregovaranje

ASERTIVNOST



nečiji problemi

šta mi znamo o tim problemima?

Pregovaranje

tipovi pregovaranja

Harvard Business School

DISTRIBUTIVNO

u distributivnim pregovorima, strane se nadmeću, kako će biti raspodeljena neka fiksna vrednost

INTEGRATIVNO

u integrativnim pregovorima, pregovarači sarađuju da bi postigli maksimalnu korist za obe strane

Pregovaranje

tipovi pregovaranja

POZICIONO pregovaranje

- win-lose pogađanje
- ciljevi jedne strane obično su u konfliktu sa ciljevima druge strane
- svaka strana koristi niz strategija kako bi ostvarila veći udeo u rezultatu pregovora
- informacije se pažljivo čuvaju

PRINCIPIJELNO pregovaranje

- pregovarači su usmereni na zajedničke elemente
- bave se interesima i potrebama, ne pozicijama
- obavezuju se na uključivanje potreba svih strana
- razmenjuju informacije i ideje
- smišljaju rešenja – win win kombinacije
- koriste objektivne kriterijume za standarde ponašanja i uspeha

Pregovaranje

principi

odvojte **LJUDE** od problema

fokusirajte se na **INTERESE**, ne na poziciju

osmislite više **OPCIJA** pre finalnog dogovora / rešenja

koristite **OBJEKTIVNE KRITERIJUME** u pregovaračkom procesu



Pregovaranje

LOGOS, PATHOS, ETHOS – elementi uveravanja

LOGOS:

- logički argumenti u uveravanju
- racionalni razlozi zašto da se neko opredeli za proizvode Vaše kompanije

PATHOS:

- emocionalni pristup u uveravanju
- pozitivni emotivni okidači: ponos, ljubav, radost, ispunjenost, smislenost, prepoznavanje, saosećanje, čast...
- negativni emotivni okidači: predsrasude, strah, nesigurnost, sumnja, pohlepa, mržnja, očaj, stid, krivica...

ETHOS:

- reputacija, moral, karakter

Pregovaranje

tehnike komunikacije

RETURN:

- vraćanje sagovorniku njegovih reči
- napad / odbrana

COMPASSION:

- iskazivanje „iskrene“ zabrinutosti
- praćenje „neformalne“ komunikacije
- negativna emocija se smanjuje, pozitivna se pojačava

OPEN / SUGGESTIVE QUESTION:

- šta je tvoj plan za naredni period?
- kako će ovaj proizvod uticati na rad tvoje kompanije?

VEŽBAJ

Pregovaranje

Tips & Tricks

OPONAŠANJE SAGOVORNIKA:

- Otvara se prostor da vas sagovornik doživi kao osobu od poverenja, sličnu sebi.

KORISTITE TIŠINU (dramska pauza):

- Sagovornik doživljava tišinu kao ozbiljnost i veća je verovatnoća da će u odgovorima biti iskren
- Reći će možda i ono šta nije planirao jer je tišina neprijatna.

DUPLA PONUDA:

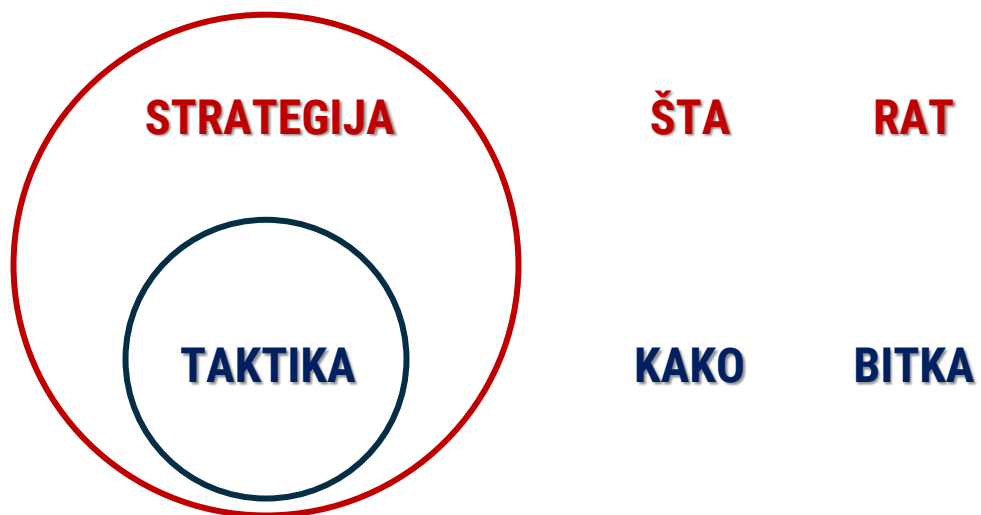
- Kad spremite ponudu koja vama odgovara, pripremite još jednu koja je lošija za sagovornika i saopštite je odmah posle prve.
- Kad postoji jedna ponuda, ljudi podsvesno razmišljaju da li im je to uopšte potrebno
- Kad postoje dve ponude, razmišljaju koja im je potrebna i bolja za njih.

TRAŽI VIŠE, DOBIJ MANJE:

- Prva ponuda neka bude takva da ne može da je prihvati. Druga neka bude manja, baš ona koju ste i zamislili. Veće su šanse da je prihvati jer vas je već „pobedio“ na prethodnoj ponudi.

Pregovaranje

STRATEGIJA



Strategija je želja da dođemo iz pozicije A u poziciju B

A



B

Taktika je način kako ćemo doći od tačke A do tačke B

Zavisi od:

- važnosti ishoda
- važnosti pregovarača
- predmeta pregovaranja
- vremenskog ograničenja
- lokacije pregovora
- pregovaračke snaga

Najbitniji deo pregovara – **PRIPREMA**

- u fazi pripreme svaka strana postavlja vlastitu i zajedničku strategiju
- pregovaračka strategija mora biti dovoljno otvorena, fleksibilna i prilagodljiva
- potrebno je pripremiti više pregovaračkih varijabli o kojima se može pregovarati – više mogućnosti / kombinacija koje mogu zadovoljiti obe strane

Pregovaranje

taktike tokom faza pregovora

POČETNA FAZA PREGOVORA:

- upoznajte se sa stilom komunikacije i pregovaranja druge strane
- izgradite poverenje
- vodite računa o neformalnim porukama
- odustanite od pregovora koji vas uznemiravaju (druga strana koristi strategiju „fiktivnog pregovaranja“)

ZAVRŠNA FAZA PREGOVARANJA:

- potrudite se da završna faza ne bude finansijski najznačajnija
- obratite pažnju na „rane znake upozorenja“

Pregovaranje

Tips & Tricks

Da smo se sad dogovorili, na koju cenu bi pristali?

zaustavi se – ućuti !

DA LI JE TO NAJBOLJE ŠTO MOŽEŠ?

„DRAMA QUEEN“

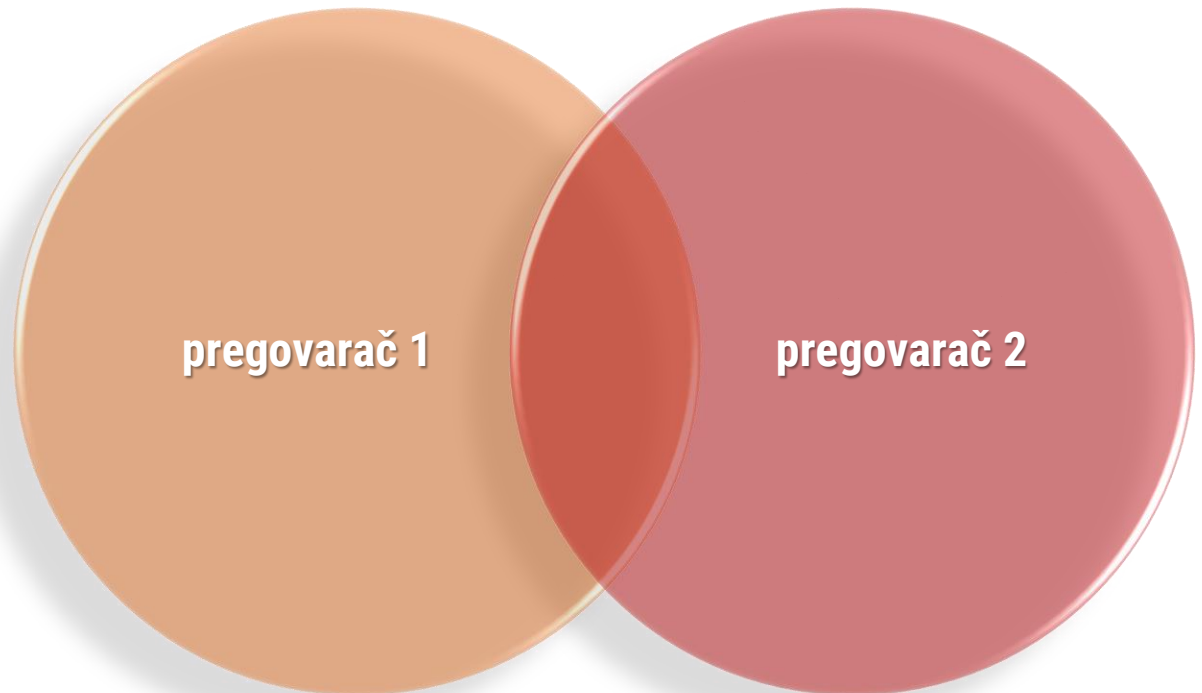


Pregovaranje

ZOPA

ZOPA – Zone Of Possible Agreement

Zona u kojoj može da se postigne pogodba



Pregovaranje

BATNA

BATNA - Best Alternative To a Negotiated Agreement

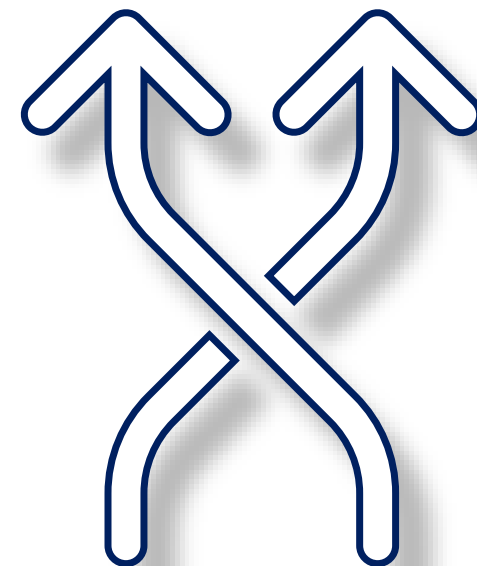
Ključni element prilikom **PRIPREME** za pregovaranje je postavljanje **BATNE**.

BATNA - najbolja alternativa dogovoru u pregovaranju !

Odgovara na pitanje:

Šta biste učinili ukoliko niste u mogućnosti da se dogovorite / ispregovarate?

Šta je alternativno rešenje kada naidete na zastoј u pregovaranju?



Pregovaranje

BATNA

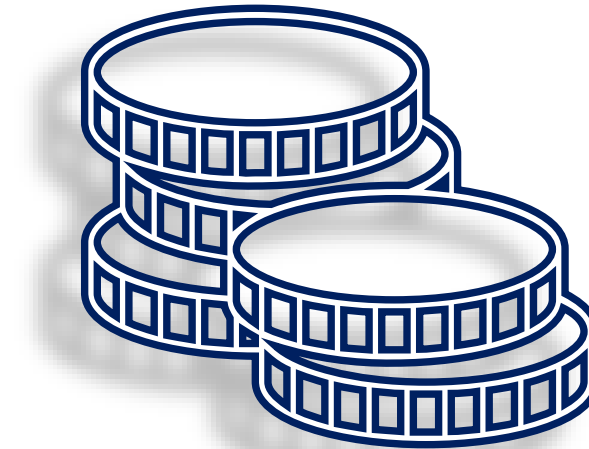
BATNA je najbolja alternativna opcija ako ne postoji mogućnosti da se sklopi dogovor !

BATNA je moć !

Pregovaranje

REZERVISANA CENA

Najnepovoljnija cena koju ste spremni da prihvatite.
ako ne može da se postigne, pregovori se prekidaju



Pregovaranje

priprema

O uspehu pregovora se sudi na osnovu rezultata.

zadovoljavajući
rezultati

zajedničke
tačke

BATNA

BATNA +

decision maker

proučiti drugu
stranu

priprema za
fleksibilnost

pravičan ishod

organizacioni
raspored

poziv na
pregovore



PITANJA?

NARUČI knjigu „Akademija Prodaje“ sa 20 modula, detaljnim opisom programa i mnogo primera:

mail na: office@mtc.edu.rs

