

Techniki wg podziału na typy perswazji

Etos

Udawane pełnomocnictwo		
<p>Jedna z najpopularniejszych, ale i najskuteczniejszych technik negocjacyjnych. Polega na wycofaniu się albo odłożeniu w czasie negocjacji do momentu skontaktowania się z kimś z góry (przełożonym). Często jest także zasłanianie się procedurami. Przykład: „Nie mogę Pani opuścić ceny za tę bluzeczkę bo szef byłby rozgniewany”</p>	Zastosowanie	<p>Warto stosować w kluczowych fazach negocjacji powołując się na bezosobowe szefostwo, procedury itp. Nie warto stosować na początku negocjacji, gdyż spadnie nasza pozycja jako negocjatora (wynika z tego, że niewiele możemy)</p>
	Jak się bronić?	<p>Ustal na początku negocjacji czy osoba z którą rozmawiasz jest na tyle kompetentna by powziąć pewne decyzje! Ustal kim jest szefostwo – zapytaj o konkretną osobę i poproś o rozmowę! Czasami warto zaryzykować zerwaniem negocjacji. Jeśli szefostwo było tylko techniką, nasz partner zmięknie!</p>

Dowartościowanie		
<p>Technika polega na powoływanie się na współpracę z kimś znaczącym, chwalenie się osiągnięciami, pozycją, koneksjami. Taktyka stosowana jest głównie na początku, podczas budowania pozycji negocjacyjnej.</p>	Zastosowanie	<p>Skutecznym zastosowaniem tej techniki może być pokazanie wyników (np. wyników sprzedaży), certyfikatów czy relacji z realizacji wydarzenia.</p>
	Jak się bronić?	<p>Aby skutecznie obronić się przed tą techniką można zaznaczyć że zapoznaliśmy się już z tym wcześniej i miało to wpływ na zaproszenie na negocjacje ale niekoniecznie będzie mieć wpływ na ich wynik. Łagodniejszym sposobem może być podkreślenie własnych osiągnięć i budowanie własnej pozycji.</p>

Etos

Dobry policjant – zły policjant		
<p>Klasyka. Technika często stosowana przez policjantów w celu „zmiękczenia” podejrzanych. Polega na rozdzieleniu ról pomiędzy dwóch negocjatorów. Jeden z nich jest najpierw surowy i oschły, potem pojawia się drugi, który wykazuje pełne zrozumienie i jest bardzo uprzejmy. Odbiorca ulega efektowi kontrastu- przystaje na warunki „dobrego” który był „taki dobry”</p>	Zastosowanie	Warto stosować wobec słabych negocjatorów, nie warto wobec wytrwałych. Uważać na wrażliwych negocjatorów, których „zły policjant” może urazić.
	Jak się bronić?	Wyeliminować złego policjanta z negocjacji (np. poprosić o rozmowę z kimś innym) Można także naśladować ruchy przeciwników (technika lustra).

Wilk w owczej skórze		
<p>Jest to działanie polegające na udawaniu przez negocjatora niekompetencji, stwarzania wrażenia uległości, braku wiedzy, trudności w kojarzeniu faktów. Pozorna słabość jest imitowana przez negocjatora w celu uśpienia czujności partnera negocjacji lub wytrącić go z równowagi.</p>	Zastosowanie	W sytuacjach gdzie mamy stosunkowo niską pozycję negocjacyjną, a jednocześnie istnieje niskie ryzyko zerwania negocjacji.
	Jak się bronić?	Przede wszystkim zachować czujność i spokój. Można również zagrozić odstąpieniem od rozmów, jeżeli nie porozmawiamy z kimś kompetentnym.

Techniki wg podziału na typy perswazji

Logos

Krakowski targ		
<p>Technika ta polega na zaproponowaniu kontraktu będącego średnią arytmetyczną obu stron (czyli każdy ustępuje po równo).</p> <p>„Krakowskim targiem” oznacza spotkać się w połowie drogi. Jeśli zamierzamy stosować tę technikę warto, aby nasza propozycja wyjściowa była zawyżona. Podajemy naszą zawyżoną propozycję, prosimy o propozycję partnera i ustalamy sprawiedliwe opuszczenie, po równo z obu stron.</p>	Zastosowanie	Warto stosować wobec słabego negocjatora zwłaszcza gdy nasza pozycja wyjściowa jest słaba.
	Jak się bronić?	Warto podkreślić, że jeśli druga strona jest skłonna opuścić swoje wstępne oczekiwania o 50% to najwidoczniej nie były one realistyczne! Należy powiedzieć o tym przeciwnikowi i zacząć negocjacje od nowego pułapu: my- dla nas korzystnego, przeciwnik – takiego jaki zaproponował w „krakowskim targu”

Zdechła ryba		
<p>Podrzucenie „zdechłej ryby” oznacza zaproponowanie komuś warunku co do którego wiemy, że i tak się na niego nie zgodzi. My oczywiście możemy odstąpić od tego warunku ale nie bez korzyści dla nas! Warto dobrze przygotować się do negocjacji (wybadać wcześniej dokładnie partnera) by mieć kilka takich „zdechłych ryb”.</p> <p>Przykład: Wiemy, że nasz partner negocjacyjny nie może zaproponować nam większej ilości danego towaru bo go najzwyczajniej w świecie nie ma! My mimo to optujemy za tym, że zgodzimy się na jego cenę ale jeśli dostarczy nam więcej towaru. Możemy oczywiście ustąpić i wziąć tyle towaru ile ma ale tylko na naszych warunkach!</p>	Zastosowanie	Można je stosować zarówno na początku negocjacji ale także z wyczuciem, pod koniec. Nie warto stosować zdechłej ryby jeśli czujemy że może dojść do zerwania negocjacji np. z powodów ambicjonalnych..
	Jak się bronić?	Bronić się najlepiej własnymi „zdechłymi rybami” odpowiadając przeciwnikowi jego własną bronią

Logos

Próbny balon		
Działanie polegające na próbie uzyskania od partnera negocjacyjnego dodatkowych informacji, których ujawnić nie chce. Mogą to być informacje np. dotyczące minimalnej ceny, intencji itp. Taktykę stosuje się poprzez zadawanie luźnych pytań „nie wprost” i pozwoleniu partnerowi mówić.	Zastosowanie	Ze względu na swoją popularność wielu doświadczonych negocjatorów zauważy stosowanie tej metody. Jeżeli nie jest ona w żaden sposób agresywna, będzie tolerowana przez partnera i może być skuteczna. Jest charakterystyczna dla pierwszych faz negocjacji.
	Jak się bronić?	Z tych samych powodów co wyżej, warto odpowiedzieć tym samym.
Pozorny wybór		
Każdy z nas chciałby mieć pewność, że kontroluje sytuację. Technika ta daje takie poczucie. Polega ona na zaproponowaniu partnerowi kilku opcji do wyboru z czego wszystkie podane opcje są dla nas korzystne! Dajemy partnerowi do wyboru kilka opcji ale tak naprawdę którejkolwiek on nie wybierze dla nas będzie dobrze.	Zastosowanie	Nie warto stosować wobec wytrawnego negocjatora!
	Jak się bronić?	Poprzez omówienie – „Widzę, że daję mi Pan/Pani do wyboru opcje, które są tak naprawdę dla Pana korzystne, ale chyba nie skorzystam” Proponując kontr rozwiązania – czyli dać do wyboru korzystne dla siebie opcje! Wyrażając święte oburzenie!
Nagroda w raję		
Technika ta polega na składaniu drugiej strony do wykonania jakiejś czynności z uwzględnieniem przyszłych korzyści które ją z racji tego czekają. Te przyszłe korzyści to może być np. wzrost prestiżu, kreowanie pozytywnego wizerunku Przykład: Negocjujemy warunki kontaktu. Należy przekonywać partnera żeby przystał na nasze warunki argumentując, że zyski które osiągnie w przyszłości są nieporównywalnie większe niż ustępstwa na które się teraz zgodzi.	Zastosowanie	Warto stosować gdy posiadamy prestiż, mamy znajomości, jesteśmy cenieni w jakiejś dziedzinie. Nie warto stosować gdy wiemy, że obietnice które składamy są bez pokrycia.
	Jak się bronić?	Bronić należy się skrupulatnie oddzielając korzyści tu i teraz od ewentualnych korzyści w przyszłości. Warto także skrupulatnie odnotowywać obietnice, kilkakrotnie podkreślać i dopracowywać ewentualne korzyści w przyszłości.

Techniki wg podziału na typy perswazji

Patos

Dokręcanie śruby (imadło)		
<p>Taktyka polega na wywieraniu presji na drugą stronę aby zmodyfikowała swoją ofertę na bardziej korzystną. Po uzyskaniu modyfikacji możemy poprosić o kolejne ustępstwa.</p> <p>Do zastosowania tej metody stosuje się pytania takie jak: „Czy to Wasza najlepsza oferta?” „Czy nie możecie przedstawić atrakcyjniejszej propozycji?”</p>	Zastosowanie	<p>Popularna ale mało inwazyjna taktyka, może być często stosowana, w zależności od potrzeb i kontekstu. Nie warto stosować w sytuacjach gdzie zależy nam również na relacjach – może to sugerować że chcemy „wydoić” partnera.</p>
	Jak się bronić?	<p>W tym przypadku mamy możliwość przyznania że to faktycznie najlepsza nasza oferta lub próba odwrócenia tematu i zadanie pytania „A czego Pan/Pani oczekuje?”</p>

Pusty portfel		
<p>Sposób na uzyskanie upustu cenowego. Taktyka polega na podkreśleniu że jesteśmy zainteresowani produktem, ale nie możemy przeznaczyć wymaganej kwoty. Stosujący taktykę przesuwa na drugą stronę odpowiedzialność znalezienia możliwego rozwiązania.</p>	Zastosowanie	<p>Warto stosować kiedy naszym priorytetem jest cena / kwota.</p>
	Jak się bronić?	<p>Warto jest podkreślić korzyści czy pozytywne cechy naszej oferty w kontekście ceny. Pokazując zależność ceny i jakości sugerujemy że takim pytaniem partner negocjacyjny obniża wartość naszej usługi co można uznać za atak osobisty.</p>

Dofinansowano ze środków Muzeum Historii Polski w Warszawie w ramach programu "Patriotyzm Jutra"



**Ministerstwo
Kultury
i Dziedzictwa
Narodowego**



MUZEUM
HISTORII
POLSKI



**PA
TRIO
TYZM
JUTRA**