

A befolyásolás hatalma a gazdasági életben 3. rész

MEGNYITÁS

Képzelt tárgyalásában Ön már túl van a fogalmak meghatározásán, kiválasztotta, felmérte az adott partnert. Ismeri szokásait, hobbját, ha ügyesen dolgozott tudja, hogy milyen kép lóg az iroda falán, talán már az aszisztensével is egyeztetett.

Az effektív tárgyalási szakaszokat bontsuk külön egységekre, a könnyebb kezelhetőség végett. Nevezük megnyitásnak, középjátkszmának, és lezárásnak, mint azt sok esetben a szakirodalom is teszi.

MEGNYITÁS

Mint azt már minden bizonnyal Ön is tapasztalta az első benyomás fontossága kiemelkedő a friss kapcsolatokban. Az öltözködés, a megjelenés, az első szavak, mondatok sokszor eldöntik az egész tárgyalás kimenetelét.

Első akadályként az esetek nagy részében a titkársággal, az aszisztenssel kell egyeztetnünk, mondhatjuk, Ők az első fél, akit meg kell nyernünk a továbbjutáshoz. Nézzük meg egy képzeletbeli telefonos megkeresés vonatkozásában.

Első beszélgetés, egy hölgy veszi fel a gagyolót.

- Halló tessék, M Kft. titkársága.
- Jónapot kívánok, Takács ügyvezetőt keresem.
- Nem tudom adni, házon kívül tartózkodik.
- Mikor jön vissza?
- Nem tudom, talán egy óra múlva.
- Akkor tudok vele beszélni? A mi cégünk reklámfelületet értékesít, a cégüket is megjelentetnénk.
- Köszönjük, nem fogunk élni a lehetőséggel, Takács Úr nem fogad ügynököket., sajnálom. Viszont hallásra.

Kitűnik a beszélgetésből, hogy nem jó taktikát választott a képzeletbeli telefonáló. El sem jutott a cég vezetőjéhez. Nézzük meg ezt a beszélgetést a sok kínáló lehetőség közül egy másikkal.

- Halló tessék, M Kft. titkársága.
- Kezét csókolom, Asztalos Tibor vagyok, és a segítségét kérem. (A segít-

ségkérés csökkenti a versenyszellemet, az ellenállást, oldja a légkört.)

– Hallgatom.

– Takács Úrral szeretnék beszélni, tudja nekem kapcsolni?

– Sajnos nem, házon kívül tartózkodik.

– Értem. Ön szerint mikor lenne alkalmas, hogy egyeztessenek vele, mikor érem el?

– Egy óra múlva nagy valószínűséggel az irodában fog tartózkodni. Mit mondhatok neki, milyen ügyben kereste?

– Szintisztán üzleti ügyben szükséges pár szót váltanunk. Ön szerint tud fogadni, ha visszaérkezett?

– Nem ismerem a teljes napi programját, de jobb lenne egy időpontot egyeztetni.

– Értem. Ez ügyben is Önhöz forduljak, vagy Takács úrral tudom egyeztetni?

– Ezt Takács úrral kell megbeszélnie.

– Rendben. Köszönöm a kedvességét, és a segítségét. Hívni fogom Takács urat. További szép napot.

Eljutottunk a beszélgetés folyamán, addig, hogy már tudjuk, mikor érjük el a kívánt személyt, nem utasított el a titkárság, és ami fontos, hogy várják a hívásunk.

Kérem, hogy az írás terjedelmének korlátai miatt, tegyünk egy nagyobb lépést, tételizzük azt fel, hogy időpontot beszéltünk meg Takács úrral, vár minket az irodájában.

Tekintsük át azokat a fontos tényezőket, melyekre minden esetben figyelniünk kell:

■ **Első benyomás:** ügyeljünk a megfelelő, alkalomhoz illő öltözködésre, ápoltság, hajra, körmökre, tiszta cipőre. Legyünk felkészültek, tudjuk, hogy mit kívánunk elérni. Szeretett feleségemtől tanultam, hogy a megfigyelés sorrendje egy tárgyalópartnernél, olyan, mint mikor egy nő először néz meg egy férfit. Első a körmök, és a fogak állapota, aztán a cipő. Ápolatlan köröm,

fog, és, vagy széttaposott koszos cipő meghatározza az első benyomást.

■ **Társalgási stílus:** Sajnos mai világunkban számos alkalommal tapasztaljuk, hogy barátaink, ismerőseink, rokonaink bevonásával jut el hozzánk olyan személy, aki valamit el szeretne adni, csatlakoztatni szeretne valamihez, és ezt természetesen csak a mi érdekünkben teszi. Feltételezem, hogy már mindenki túl van ilyen megkeresésen, és aki kicsit járatos ebben a marketingstratégiában az már a harmadik mondat után tudja, hogy mi a beszélgetés vége. Ezekeben az esetekben érződik a betanult szöveg, nem társalgásról, társalgási stílusról beszélünk, hanem egyfajta színi előadásról. Megkérdik, hogy vagyunk, milyen az életünk, hogy van a család, de a partnerről lerí, hogy nem érdekli, mit választunk, Ő eladni akar.

Beszélgetésünk legyen a lehetőséghez mérten laza, modhatni kötetlen. Ha kérdést teszünk fel, akkor figyeljünk a válaszra, aktív figyellel kövessük a válaszokat, az elhangzottakat.

■ **A partner érdeklődési körének kiaknázása:** Tekintettel arra, hogy felkészültünk partnerünkkel, ezért már megérkezésünk előtt tudtuk, hogy partnerünk rendszeresen motorozik, elegánsan, de lazán, fiatalosan öltözik. Irodája falán egy Honda crossmotor képe lóg.

Használjuk ki az információkat. Tudjuk, hogy mi tesz szimpatikussá, éljünk a lehetőséggel. Ne csak a saját termékünkkel, a partner cégének életéből legyünk felkészültek. Ismerjük meg a motorokat, főleg a Hondát. Gyűjtsünk információkat róla és húzzuk elő a megfelelő pillanatban.

Mondjuk azt, hogy csodálatos a képen látható motor. Kérdezzük meg, hogy ötszázas? Természetesen az lesz, mert már tudtuk. Ha mi is motorozunk, akkor mondjuk meg. Ha nem motorozunk, akkor, hogy tetszenek, és szívesen kipróbálnánk, de kicsit tartunk tőle. Kérdezzük meg, hogy régóta motorozik-e a tárgyalópartner, versenyszerűen, vagy csak hobbiból?

Természetesen mindezt, társalgási stílusban fejezzük ki, ne legyen művi, erőltetett. Ha szeret beszélni, anekdotázni, akkor hallgassuk figyelmesen. Fontos, hogy ne akarjunk okosabbak lenni, jobb történetet mesélni.

Érjük el, hogy partnerünk értsen, bízzon, cselekedjen. Teremtsünk kötődést.

KÖTŐDÉS MEGHATÁROZÁSA, LEHETŐSÉGEI

A kötődés két, vagy több ember közötti olyan kapcsolat, mely biztos alapot teremt az élet valamely területén.

▶ lelki ▶ érzelmi ▶ értelmi ▶ testi

A kötelék létrehozása fontos állomása a konfliktus megoldásának.

Jelenlegi írásomnak a végén, hogy hívjam fel a figyelmet pár olyan alapvető dologra, mely elősegíti a tárgyalás megnyitási szakaszának a sikerét:

▶ tíz igen, egy nem helyet (Ne mondjunk

ellent, igen értem az Ön által elmondottakat, de kérem segítsen pontosítani, segítsen megérteni.)

▶ segítségkérés (Minden esetben csökkenti a versenyszellemet, oldja a légkört.)

▶ követeljük többet, mint amit el akarunk érni (Ha egy kilogrammot szeretnénk eladni, kínáljunk másfelet, ha száz forintot szeretnénk kapni, kérjünk százötvenet.)

▶ soha ne mondjunk igent az első ajánlatra

▶ lepődjünk meg a másik fél ajánlatán (Ez nagyon kevés, ez nagyon sok.)

▶ kerüljük a konfrontáló tárgyalást (Ne

provokáljunk, ne engedjük elmérgedni a helyzetet.)

▶ vonakodó eladó, vonakodó vevő (Ne mutassuk ki érzelmeinket, mennyire örülök, hogy végre eladhatom, vagy megvehetem.)

▶ satutaktika, meglepődés és csend (Hagyjuk a másik felet nyilatkozni az árról, a mennyiségről, lepődjünk meg az ajánlaton, és utána csak csendben ülünk, és nézzük partnerünket. Aki először megszólal, az elvesztette a játszmát.)

Asztalos Tibor,
szaktanácsadó