

Egy tapasztalt tárgyaló 6 titka Kössön jó üzletet!

írta: Leo Reilly

Egyik barátomtól hallottam egy gazdáról, aki a szokásos ár háromszorosáért szóta rá a lovát egy dörzsölt városi fickóra. Amikor megkérdezték, miként sikerült ennyi pénzt kapnia a rossz gebéért, a gazda így felelt: – Nem az számít, mennyit ér, hanem hogy milyen értékűnek hiszik.

Széles körben elterjedt az a téveszme, miszerint mindennek van objektív értéke, amely azt fejezi ki, az adott dolog a valóságban mennyit ér. Az érték azonban valójában attól függ, kinek a szemével vizsgáljuk a szóban forgó holmit. Legyen szó vételről vagy eladásról, a siker titka abban rejlik, mennyire tudjuk befolyásolni a másik fél véleményét.

Képzelve el: ritka könyveket gyűjt, és egy antikváriumban felfedezi a sorozatából éppen hiányzó utolsó kötetet. A kereskedő valószínűleg nem tartja különösebben értékesnek azt az egy könyvet, a gyűjtő szemében azonban szinte felbecsülhetetlen kincs. Az alku kimenetelét döntően az határozza meg, a két fél mennyit tud meg a másik álláspontjáról. Pályafutásom kezdetén bírósági ügyvéd voltam, és rengeteg kérdésben kellett közvetítenem – hol egy cég áráról volt szó, hol pedig valamilyen tartozás visszafizetéséről. Számos tapasztalatot leszűrtem. Íme:

1. Ne árulja el a határidőt!

Egy ismerősöm nemrégiben Japánba utazott, mert üzletet szeretett volna kötni egy ottani elektronikai céggel. Érkezésekor megkérdezték tőle, mikor utazik vissza az Egyesült Államokba. – Azért kell tudnunk, mert ki szeretnének majd vinni a reptérre – magyarázta a vendéglátója. A barátom megmondta, mikor kell elutaznia.

A következő öt napban a japánok mindent megmutogattak neki a gyárban és a városban, hosszú fogadásokon és termékismertetőkön vett részt – volt ott minden, csak a nem, amiért Japánba utazott: az üzleti tárgyalás. Az érdemi megbeszélések csak az utolsó reggelen, alig öt órával a repülőgépe indulása előtt kezdődtek meg.

A barátomra rettenetes nyomás nehezedett, hogy tegyen engedményeket. Csak ekkor döbbsent rá, mi is a helyzet valójában. Nagy hátrányba került, mert az utolsó pillanatra maradtak a megbeszélések. Végül megszakította a tárgyalást, és hazarepült.

Ne árulja el, ha szorítja az idő – ha csak ez nem áll az érdekében. Ha a másik fél önre akarja erőltetni a határidejét, ne hagyja magát. Ha csak kevés ideje van a megbeszélésekre, akkor se foglalkozzon a határidővel, inkább magára az üzletre koncentráljon.

2. Tisztázza magában, mit akar!

Egy gyorsétterem-tulajdonos elrendelte: alkalmazottai mindig kérdezzék meg a vendégektől: „Kérnek hasáburgonyát is?” A vevők több mint 20 százaléka adott igenlő választ, noha nagy részüknek eredetileg esze ágában sem volt krumplit rendelni. Kitűnő ötlet!

Az emberek gyakran azért vesznek meg valamit hirtelen ötlettől vezérelve, mert nem töprengenek el rajta, szükségük van-e rá, és a lehető legtöbbet kapják-e a pénzükért. Ezt úgy kerülheti el, ha még indulás előtt végiggondolja, mire van szüksége. Ha például autót vagy számítógépet vesz, írja össze a kívánt teljesítményadatokat, és ragaszkodjon azokhoz!

3. Gondolkozzon, csak aztán beszéljen!

Seattle-ben hallottam egy ingatlanügynöktől, hogy egyszer alig 15 perc alatt kötött üzletet. Fiatal házaspárt kalauzolt végig az eladásra csak nemrég meghirdetett házon. Abban az időben elég lanyha volt a piac, ezért az ügynök úgy gondolta, csökkentenie kell a vételárat és engedményeket kell majd tennie a szerződés feltételeiben is.

Alig léptek be a házba, a pár máris az irányár után kezdett érdeklődni. Az ügynök megmondta az összeget, és már éppen hozzá akarta tenni: az eladó bizonyára hajlandó engedni belőle. Ám a vevők a szavába vágtak: - Ilyen olcsó! – lelkesedtek. – Sokkal többre számítottunk!

Így aztán az ügynöknek nem kellett változtatnia a vételáron. A szerződés feltételein is alig módosítottak, és pillanatok alatt megkötötték az üzletet.

Mielőtt megjegyzést tenne, kérdezze meg, mit is akar a másik fél. Általában a kevésbé türelmes fél szólal meg először. A másiktól szerzett információ alapján pontosabban megfogalmazhatja a maga ajánlatát. Engedje át a másik félnek az első lépést, hacsak nem áll érdekében, hogy ön lépjen először. Ha például a vevő nincs tisztában az értékkel, az eladó komoly előnyre tehet szert, csak a vevő várakozásainak megfelelő összeget kell ajánlania.

4. Ismerje meg a piacot!

Santa Cruzban, a Kaliforniai Egyetemen tanítottam, amikor egy fiatalember kérdéssel fordult hozzám. Felvételi beszélgetésre akart menni több csúcstechnológiai nagyvállalathoz. A kiszemelt cégek egy része a dél-kaliforniai Szilícium-völgyben működött, a többi pedig a keleti parton. Amikor arról faggattam, melyik vállalatokhoz menne először, azt felelte: – A nyugati partiakhoz. – Megkérdeztem, miért.

– Azért, mert szívesebben élnék itt. – A fiatalember úgy gondolta, mivel a Szilícium-völgyben szeretne dolgozni, ésszerű ott kezdeni az álláskeresést.

– Nagyon téved – feleltem. Elmagyaráztam neki, hogy ha az őt leginkább érdeklő cégeknél kezdi, nem lesz összehasonlítási alapja annak eldöntéséhez, vajon jó ajánlatot kapott-e. Egy keleti parti cégtől szerzett ajánlat alapján viszont már tudni fogja, milyen bért kérhet, és lesz mihez mérnie a többi ajánlatot.

Az információ a tárgyaló felek legértékesebb eszköze. Nagyon nehéz átejtetni azt, aki alaposan felkészült. Ha megismeri az ellenfél tárgyalási pozíciójának erős és gyenge pontjait, sokkal magabiztosabban vághat neki a megbeszéléseknek.

5. Tudja mikor kell felállni az asztaltól!

Az 1980-as években az Eastern Airlines légitársaság és a szerelők szakszervezete éveken át tartó parázs vitába keveredett. A megbeszélések végül zsákutcába jutottak, s a cég emiatt tönkrement, az alkalmazottak pedig elveszítették a munkájukat.

Az efféle holtponatok az esetek többségében elkerülhetők. A tárgyalások gyakran egyetlen kérdés miatt akadnak el. Az ilyen esetekben célszerű egyszerűen továbblépni. Próbálja megtalálni mindazokat a pontokat, amelyekben egyetért partnerével, s csak ezután térjen vissza a vitás kérdésre.

6. Ne rágódjon a múlton!

A televízióban nemrég nyilatkozott egy üzletember, aki akkoriban bocsátott ki fix kamatozású kötvényeket a cége nevében. Három nappal később alaposan átrendeződött a piac, így ha az illető türelmesebb, sok pénzt megtakarított volna a vállalatának.

Azt gondolják, ez letörte? Egyáltalán nem. Sőt, amikor a riporter megkérdezte, elégedett-e, azt felelte: – Persze, teljes mértékben. Jó üzletet csináltam. Lehetett volna jobb is, de rosszabb is. Soha nem szabad a múlton rágódni!

Az ember utólag mindig tisztán lát. Egyetlen kérdéssel szabad foglalkozni: elérte-e az eredetileg kitűzött célt? Ha a válasz igen, csakis előre nézzen! Lesz még alkalma jobb üzleteket kötni. Az élet megy tovább.