

I.	Sfaturi pentru pregătirea negocierii –Pregătirea negocierii în 4 pași	3
II.	10 Motive pentru care merită să negociezi.....	4
III.	21 de Tehnici de negociere.....	8
	Lecție de negociere-Cum să vorbești pe limba interlocutorului?.....	14
	Negocierea de gherilă: Ce faci când partenerul te presează? Studiu de caz	18
VI.	Negocierea salariului - Vreau un salariu mai mare!.....	21
VII.	Limbajul Trupului: OCHII Detectorul de minciuni, de adevăr și de emoții!.....	27
VIII.	Limbajul trupului – cât este mit și cât este adevăr? Greșeli în interpretarea limbajului trupului!	29
	Cum să faci față unei conversații dificile? Cum să nu transformi o discuție dificilă în una și mai dificilă!.....	33
	Tact și diplomatie într-o situație dificilă! Conversațiile dificile – Cum apar și cum le putem controla!	37
XI.	Ce este manipularea și cum să nu cădem în capcana manipulării!.....	41
XII.	Manipularea șefului.....	47
XIII.	Contracarea obiecțiilor Rolul obiecțiilor în vânzări și de ce apar acestea!	51
XIV.	Răspunde unei obiecții în 5 pași simpli!.....	54
XV.	Puterea Feedback – ului.....	59
XVI.	Despre recunoașterea diplomelor și cât de mult ne ajută un Training.....	64
	Ce înseamnă concret etica în afaceri?.....	67

Sfaturi pentru pregătirea negocierii

Pregătirea Negocierii în 4 pași

Negocierea este un dialog între două sau mai multe persoane, prin care acestea încearcă să ajungă la o înțelegere (acord), care să constituie rezolvarea unei probleme comune.

Elementul definitoriu al unei negocieri este **dialogul**, purtat cu intenția ajungerii la un rezultat. O negociere de succes începe cu mult înainte ca partenerii să se întâlnească. A merge nepregătit înseamnă a implora eșecul.

Mai jos aveți o șiftă despre cum ar trebui pregătită o negociere pentru ca acesta să fie încununată cu succes.

a) Stabilirea obiectivelor

- ☺ stabiliți ceea ce doriți să obțineți în urma negocierii ☺
- ☺ stabiliți limita compromisului acceptabil ☺
- ☺ obiectivele trebuie să fie clare, realiste și măsurabile

b) Culegerea informațiilor

- ☺ obțineți informații despre domeniu și despre oponenti (nu uitați: rareori veți obține toată informația, dar și ceilalți se află în aceeași situație) ☺
- ☺ folosiți orice sursă de informare ☺
- ☺ interesați-vă asupra precedentelor și documentați-vă asupra oponentului ☺
- ☺ definiți posibile interese comune/ puncte de convergență

c) Analiza informațiilor

- ☺ determinați cerințele și necesitățile oponentului
- ☺ încercați să imaginați obiectivele oponentului

d) Definirea strategiei ce va fi adoptată va fi definită înținând cont de:

- ☺ ce v-ați dori să obțineți ☺ ce vreți să obțineți - care este limita minimei acceptabilități ☺
- ☺ nivelul primei oferte ☺ natura concesiilor și condițiile asociate concesiilor ☺
- ☺ natura climatului de negociere ☺ calitățile dvs. (experiența) de negociator; aveți nevoie de coechipier(i)? ☺ scopul negocierii ☺ nevoia de asistență de specialitate (avocat, contabil etc.) ☺ cine reprezintă oponentul? Care este limita sa de autoritate sau vulnerabilitate?
- ☺ ce aspecte noi pot apărea? Cum pot fi ele transformate în șanse pentru dvs.? ☺

Mai sus ați putut urmări o analiză sumară a aspectelor ce trebuie avute în vedere atunci când dai startul unei negocieri. Trebuie să reții că negocierea începe cu mult înainte de întâlnirea propriu zisă.

II. 10 Motive pentru care merită să negociezi

Mai jos voi expune câteva motive, care sper să te convingă că merită să negociezi. Negocierea este o artă care nu aparține doar unor oameni! Această artă, după cum te vei convinge mai jos, poate fi învățată și practică, atât în viața personală cât și profesională!

1. Poți și trebuie! Primul motiv pentru care merită să negociezi este **însăși finalitatea negocierii**. O vorbă mai veche spune în următorul fel: **în viață nu primești ceea ce meriți ci ceea ce negociezi**. Să negociezi este o abilitate care poate fi învățată și exersată. Merită să negociezi pentru că poți face acest lucru, merită să negociezi pentru că numai așa poți obține mai mult.

2. Exista o "plăcintă" mare

Am folosit o metaforă pentru a defini acest al doilea motiv pentru a vă face să înțelegeți mai ușor. Este vorba aici de o poziție perceptuală a minții care de cele mai multe ori ne frânează atunci când credem că nu mai putem obține nimic, fie că nu este nimic pentru noi, fie că este prea târziu pentru a negocia. Această "plăcintă" există, trebuie doar să ajungi la masa la care această plăcintă se împarte. Mai mult de atât, nimic nu te oprește în a solicita această reîmpărțire. Nu puține sunt situațiile în care credeam că totul este pierdut și totuși mai încercăm ceva, din datoria față de noi, pentru a ști că am încercat totul. Surpriza poate fi aceea că se poate obține mai mult, că atunci când credeai că totul este pierdut lucrurile au ieșit într-un final bine. Prin urmare există o plăcintă mare, trebuie doar să găsești calea potrivită de a cere o bucățică din ea!

3. Ești la fel de puternic ca partenerul

Al treilea motiv pentru care merită să negociezi este pentru a te pune în valoare. Trebuie să ai o mentalitate de om „care poate mișca munții din loc”. În niciun caz nu va trebui să obții o poziție de inferioritate, de om mai slab. Caută acele motive pentru care ești la fel de puternic ca și partenerul tău. Cei mai abili negociatori folosesc acest atu, anume încrederea în forțele proprii, încrederea că poți fi la fel de bun și la fel de puternic cum este partenerul tău de negociere!

4. Negociatorul nu îți este dușman

S-au dus vremurile în care negociatorul este dușmanul numărul unu, strategia în care dintr-o negociere trebuie să existe un învingător și un învins nu se mai aplică în zilele noastre. Negocierea modernă pleacă de la premisa că fiecare trebuie să câștige dintr-o negociere.

Această strategie este numită Win-Win. Partenerul tău de negociere nu este un dușman, este acela care îți poate face viața mai bună, este acela care te poate ajuta în schimbul a ceva.

5. Negocierea: sentiment de autoprețuire

A negocia permanent, naște un sentiment de autoprețuire. Vei învăța mai multe lucruri despre tine, despre calitățile tale. A negocia înseamnă a-ți exersa abilitățile care îți vor pune în permanență calitățile în valoare. Oamenii de succes sunt aceia care se apreciază corect. Acest sentiment de autoprețuire generează o stare de confort. Trebuie să avem grijă să nu transformăm însă acest sentiment de autoprețuire în îngânfare sau înfumurare. Prin urmare negociind cu siguranță vei câștiga ceva pentru tine, anume acest sentiment de autoprețuire.

6. Negociere nu este o luptă de orgolii

Am ținut să aduc și acest amendament pentru a vă face mai degrabă să înțelegeți ce nu este negocierea. Lupta de orgolii, este o lupă de orgolii și atât, nu este negociere. Nimic nu ne oprește în a face totul pentru a demonstra că orgoliul nostru nu poate ceda. A nu se înțelege însă că ar trebui să ne lăsăm călcați în picioare, spun doar că atunci când luptăm cu orgoliile nu intrăm sub incidența negocierii ci avem de-a face cu ciocniri ale caracterelor sau ale ambițiilor nemăsurate care nu pot fi productive sau benefice părților!

7. Negociază pentru a-ți împlini visele

Trebuie și merită să negociezi pentru a-ți împlini visele. Simțim cu toții că fără muncă nu se poate să-ți împlinești visele. Cu toate acestea sunt oameni care muncesc foarte mult și nu reușesc să-și împlinească visele. Oamenii de succes, în afară de muncă, poate și puțin noroc, au mai făcut ceva și anume au negociat! O negociere bună înseamnă un pas pentru împlinirea viselor tale. Prin urmare: îndrăznește să negociezi pentru a-și împlini visele!

8. Afli lucruri noi.

Negociind vei afla lucruri noi. Poți citi ziare, reviste, te poți uita la televizor sau poți citi o carte și spui că ai aflat lucruri noi. Acest lucru este foarte adevărat, însă negocierea îți mai aduce ceva, anume informații pe care nu le poți afla din acele locuri menționate mai sus. Negocierea este un prilej unic de a întreba și de a afla lucruri noi. În cadrul unei negocieri se vor aduce în discuție aspecte la care nici nu te gândea. Într-o negociere trebuie să fi curios pentru a afla mai multe. Cu cât afli mai multe lucruri cu atât te vei îmbogăți mai mult, vei afla lucruri mai multe care te pot ajuta în negocierea respectivă, vei afla lucruri care te vor ajuta în negocierile viitoare. Cu cât vei ști mai multe cu atât vei fi mai puternic!

9. Acumulezi experiențe unice

Acest penultim motiv pentru care merită să negociezi face apel la ceea ce nu poate fi citit undeva într-o carte. Fiecare negociere este o experiență unică. Experiența este combustibilul pentru perfecționare și ajustare permanentă! Aceste experiențe unice ne vor ajuta să nu cădem în plasa teoreticienilor, ne vor ajuta să nu fim buni negociatori doar la nivel de discurs ci și în practică. Cu cât vom avea mai multe experiențe cu atât vom negocia mai bine!

10. Înveți să prețuiești lucrurile la adevărata valoare

Poți ști cât valorează, să zicem o mașină nouă, pentru că este simplu, te uiți într-un catalog, poți de asemenea să ști cât valorează un calculator, o mașină de spălat sau o sticlă de apă minerală. Vei ști întradevăr cât valorează aceste lucruri, dar acestea sunt rupte dintr-un context al negocierii! Practicând negocierea vei afla cât contează o concesie pe care o faci, cât valorează o concesie pe care ți-o face partenerul. Vei învăța de asemenea să evaluezi un termen de livrare sau să evaluezi o relație cu cineva și ce-ți poate aduce acel lucru! Negociind vei învăța să evaluezi lucrurile la o valoare reală, la o valoare prinsă într-un context bine definit și vă asigur că nu vei găsi în niciun catalog că valoarea relației tale cu prietenul tău valorează 2452 uro. A fost o cifră întâmplătoare acest 2542, iar exemplul dat a fost forțat pentru a te face să înțelegi că sunt lucruri care nu au valoare fixă, de multe ori nu au nici măcar o valoare financiară ci au o valoare care poate fi negociată, folosităși evaluată corect!

Sper că prin aceste motive am reușit să te conving că merită să negociezi și sper că motivele ți se par plauzibile totodată. O să închei acest articol printr-o notă mai puțin oficialăși anume printr-o glumă pe care am citit-o la un moment dat pe undeva pe internet.

Doi călugări se plimbau prin curtea mănăstirii. Numele unuia era Pavel iar al celuilalt Iacob. Iacob trăgea taticos din țigară în timp ce citea biblia. Pavel foarte indignat îl întreabă: Pavel: „Dragă Iacob cum se face că starețul te lasă să fumezi pentru căși eu l-am întrebat și mi-a spus că nu am voie!” Iacob: Pe mine starețul m-a lăsat. Dar sunt curios ce l-ai întrebat? Pavel: Păi l-am întrebat dacă mă lasă să fumez în timp ce citesc biblia și răspunsul lui categoric a fost nu! Iacob: Vezi tu mai Pavule, eu l-am întrebat altfel si anume: Preasfințite Starețe, crezi că în timp ce fumez aș putea să citesc și biblia?, Iar răspunsul lui a fost că se poate!

Mai recitiți odată această glumă să vedeți cum schimbarea poziției perceptuale poate schimba rezultatul unei discuții! Vedem cum Iacob este un negociator iar Pavel mai puțin!

III. 21 de Tehnici de negociere

Tacticile de negociere prezentate mai jos sunt o trecere sumară în revistă a tehnicilor ce pot fi folosite. Unele dintre ele pot fi considerate bune, altele mai puțin bune, unele dintre ele pot fi considerate etice altele mai puțin etice. De-a lungul Cursurilor de Negociere pe care le-am susținut, totdeauna am avut o întrebare de la cursanți: Ce tehnică ar fi cel mai bine să folosim? Răspunsul îl veți găsi în finalul prezentării acestor tehnici!

1. **Tactica: Este important pentru mine!**

Această tactică reflectă modul în care trebuie acționat în privința problemelor care nu sunt esențiale pentru noi în scopul de a da satisfacție partenerilor. Partenerul tău va reacționa pozitiv atunci când tu te vei arăta sincer interesat de problemele cu care acesta se confruntă!

2. **Tactica “lipsa de împuternicire”**

Această tactică se poate practica atunci când negociatorul își dă seama că este forțat să cedeze mai mult decât ar dori. Se poate argumenta ca nu are împuternicirea de a semna un acord în termenii care au fost discutați. Această tactică poate deranja partenerul, singura scăpare fiind aceea că în discuție au aparut elemente noi care trebuie discutate și la alt nivel!

3. **Tactica “uliul și porumbelul” sau “băiat bun-băiat rău”**

Mecanismul tacticii este simplu: într-o echipă formată din doi negociatori, unul din ei va conduce etapele introductive ale negocierii și apoi va lăsa conducerea celuilalt coleg pentru fazele finale. Practic în timp ce unul joacă rolul dur al inflexibilului și dezvoltă starea de conflict, celălalt joacă un rol conciliant și dezvoltă starea de cooperare. Avantajul este că se pot avansa cereri înalte la începutul negocierii, ferm și fără rezerve. Putem proceda astfel deoarece în momentul negocierii cel care a cerut mai mult nu va fi obligat să cedeze: inițial s-a stabilit o poziție puternică pe care primul (“uliul” sau “băiatul rău”) va trebui să o apere!

4. **Tactica efectuării sau evitării efectuării primei oferte**

În general nu este recomandabil să se facă prima ofertă în negociere. Dacă totuși acest lucru se impune, atunci trebuie evitate două **extreme**:

☹ să nu se facă o ofertă foarte sus, ceea ce ar determina cealaltă parte să o interpreteze ca pe un bluff; ☹ invers, să nu se facă o ofertă prea jos întrucât ar putea fi interpretată ca o slăbiciune și necunoașterea realităților.

5. Tactica folosirii impasului

Poate fi folosită ca mijloc temporar de testare a poziției celeilalte părți și de a rezolva problema în discuție. Ea se folosește numai atunci când există pretenția ca cealaltă parte nu va reacționa puternic astfel încât să solicite fie terminarea negocierii, fie concesiile suplimentare după reluarea acesteia.

6. Tactica tergiversării

Utilizând o astfel de tactică negociatorul caută să evite luarea unei decizii motivând lipsa de documente, starea sănătății, concedii, deplasări, urgențe etc. Într-o asemenea situație se va încerca să se convingă partenerul să continue tratativele. Se va arăta regretul de a nu finaliza operațiunea și nevoia de a o finaliza cu o altă firmă concurentă.

7. Tactica politeții exagerate

Este folosită pornind de la premisa că unui partener politicos, amabil, nu i se poate refuza nicio dorință. Uneori o astfel de tactică poate masca desconsiderarea sau disprețul. Prin politețe exagerată se evidențiază merite reale sau imaginare. Uneori cu cât complimentele sunt mai plăcute cu atât solicitările și rezultatele vor fi mai substanțiale. Într-o asemenea situație se va căuta să se adopte o poziție similară, manifestându-se o politețe exagerată pentru a-l determina pe partener să renunțe.

8. Tactica apelului la simțuri

Se utilizează atunci când rațiunea nu consimte la un anumit lucru. Se face apel la colaborarea anterioară, mândria personală sau națională, la amintirea unor momente plăcute petrecute împreună în cadrul acțiunilor de protocol (mese, spectacole, etc.). Pentru a contrataca o astfel de tactică se va căuta a se aminti partenerului ocazii similare desfășurate pe baza de reciprocitate și la care a fost invitat și se va căuta revenirea la discuția de bază.

9. Tactica lansării unor cereri exagerate

Prin aceasta partenerul își asigură posibilitatea de a face ulterior o serie de concesiile care să nu afecteze fondul poziției sale. În lipsa unei documentări adecvate, diferența dintre limita

partenerului și nivelul gândit de noi ne poate inhiba, determinându-ne în final să acceptăm de exemplu un preț mult superior celui normal.

10. Tactica dominării discuțiilor

În general, în orice negociere o atenție deosebită trebuie acordată tacticilor utilizate de partener. Sunt des întâlnite situațiile când acesta preia inițiativa în procesul de negociere și lansează cereri mult mai mari decât cele care îi sunt efectiv necesare. Astfel acesta va continua să domine inițiativa discuțiilor ținându-și partenerii sub presiunea cererilor sale, căutând totodată să le dezechilibreze poziția. În același timp va încerca să delimiteze la maximum posibilitatea de acțiune a acestuia prin menținerea exclusivă în discuție a subiectului lansat. În acest fel partenerul va fi determinat să facă concesii, una după alta, până la epuizarea acestora.

11. Tactica - “asta-i tot ce am”

Această tactică se va avea întotdeauna în vedere când se cumperi un produs sau un serviciu relativ complex. Atunci când un cumpărător spune “îmi place produsul dvs., dar nu am atâția bani”, vânzătorul poate răspunde pozitiv, prietenos, devine implicat în problema cumpărătorului. Cum să fii ostil față de cineva căruia îi place produsul tău?

1. **Tactica escaladării** Escaladarea este **una din cele mai eficiente tactici**. Ea trebuie cunoscută de orice negociator, atât vânzător cât și cumpărător, pentru ca acesta să poată evita eventualele dezavantaje în derularea tranzacției efectuate. În condițiile în care o asemenea tactică este etică -și este atât rezonabilă cât și corectă -ea satisface ambii parteneri. Există și cazuri când aceasta se practică într-o formă neloială. Spre exemplu, în cazul în care deși cele două părți (vânzător și cumpărător) stabiliseră un anumit preț, ulterior, vânzătorul ridică prețul, punându-l pe cumpărător într-o situație neplăcută. Deși supărat, acesta este nevoit să înceapă o nouă negociere, ajungându-se la un compromis; de fapt este vorba de un preț mai mare decât cel stabilit inițial.
2. **Tactica Ai putea mai mult decât atât**

Această tactică derutează vânzătorul, avantajând de regulă, cumpărătorul. Înțelegând însă bine, vânzătorul poate să o facă să lucreze în favoarea sa.

Să ne imaginăm un vânzător în situația de a vinde o cantitate de, să zicem, cafea naturală pentru care solicită un pret de 5 lei/kg. Un alt vânzător cere 4,8 lei/kg, în timp ce un al treilea 5,2 lei/kg. Acum cumpărătorul va folosi tactica “ai putea mai mult decât atât”. El le va spune celor trei ofertanți:”Trebuie să puteți mai mult decât atât!”. Vor face vânzătorii acest lucru? Este de presupus ca da.

14. Tactica tăcerii

Tăcerea este marcată semiotic în funcție de temperament, apartenența etnică, etc. Negociatorii sunt mai mult sau mai puțin înclinați să păstreze tăcerea. În general tăcerea e resimțită ca o situație jenantă, care îi împinge pe oameni să vorbească cu orice preț, uneori chiar mai mult decât trebuie. În orice discuție trebuie avut în vedere un echilibru între lungimea replicilor fiecărui partener. Răbdarea de a aștepta reacțiile partenerului la afirmațiile, propunerile, ofertele proprii, inhibarea dorinței de a vorbi este esențială pentru reușita negocierii. **Regula de aur a negocierii** este să nu iei niciodată cuvântul atunci când poți foarte bine să păstrezi tăcerea.

15. Tactica întrebărilor introductive

Negociatorul va intra în încăperea destinată negocierii, va strânge mâna oponentilor urându-le “Bună-dimineața!” și apoi va trece imediat la abordarea problemelor. Se va interesa de situația afacerilor partenerului, de producția și serviciile de care este interesat, sau chiar de situația afacerilor personale. El va căuta să obțină avantaje suplimentare prin culegerea de informații despre parteneri și le va construi acestora o imagine în care să poată găsi punctele mai slabe, vulnerabile.

16. Tactica “primește-dă”

Întotdeauna un negociator este interesat să primească mai întâi și apoi să dea ceva. Va face o concesie mică după ce oponentii au făcut o concesie mică. Va face o concesie mare după ce va primi una mare și va căuta să obțină informații înainte să le dea. Va căuta să primească oferta celorlalți înainte de a o face pe a sa. O astfel de tactică, utilizată de negociatori experimentați, poate avea avantaje comerciale pozitive pe termen scurt și va putea câștiga teren în timpul negocierii. Pe termen lung însă, dezavantajul constă în aceea că se introduce riscul întârzierilor și al atingerii unor puncte moarte, în care niciuna din părți nu dorește să dea ceva înainte de a primi.

17. Tactica “tinuta gen pocker”

Negociatorul va avea o ținută împietrită, de nepătruns, nu va arăta nimic prin expresie, ton, ținută sau gesturi, această tactică făcând o parte importantă a arsenalului propriu. Această tehnică, destul de întâlnită și practică este folosită de regulă din două motive: fie pentru a arăta „dezinteresul” pentru ceea ce are de oferit partenerul, fie de a forța partenerul să cedeze mai mult decât în mod normal.

18. Tactica ofertelor false

Una dintre numeroasele tactici imorale folosite de negociatori, tactica ofertelor false, angrenează defavorabil în jocul său atât vânzătorii cât și cumpărătorii. Astfel, un cumpărător intră în negociere cu o ofertă suficient de mare ca valoare, pentru a înlătura de la început concurența. Odată ce acest lucru s-a obținut, prezumtivul cumpărător își retrage oferta inițială și astfel negocierea inițială își pierde valabilitatea. De regulă oferta falsă este făcută pentru a înlătura competiția, astfel încât negociatorului să-i rămână terenul deschis. De cele mai multe ori o asemenea tactică dă roade, se materializează, deoarece partenerul este luat prin surprindere.

19. Tactica schimbării negociatorului

Deseori, pe parcursul unei negocieri și mai ales atunci când te aștepți mai puțin, partea adversă schimbă negociatorul. Este una din tacticile dure, utilizate de negocierii războinici și careia cu greu i se poate face față. Aceasta deoarece odată ce te-ai obișnuit cu cineva, chiar dacă îți este oponent într-o negociere, este destul de neplăcut să iei totul de la capăt; de obicei se preferă stabilitatea, chiar și a celor ce ți se opun. Fără îndoială că negociatorul își va pune o serie de întrebări: “Ne place sau nu noul partener?”, “Este mai bun, mai rău, mai pregătit sau mai puțin pregătit față de cel care a fost înlocuit?”, “De fapt de ce s-a făcut schimbarea?”, “Ce semnificație are aceasta?”.

20. Tactica de obosire a partenerului

Întrucât negociatorul nu se poate relaxa nici după terminarea argumentației, fiind obligat să-și pregătească mutările următoare în funcție de argumentele noi aduse de partener, negocierea constituie un proces obositor.

21. Tactica eludării.

O astfel de tactică este întâlnită frecvent în cazul organizațiilor internaționale superdimensionate.

Negociatorul, în dorința de a exercita o presiune asupra partenerului caută să discute cu superiorii sau chiar cu colegii acestuia din urmă; în acest fel el urmărește să-i submineze poziția, să-l izoleze. Măsura de apărare pe care specialiștii o consideră cea mai adecvată este aceea de a pune în gardă persoanele vizate de negociatorul care apelează la o astfel de tactică, asupra posibilității de a fi contactate, precum și asupra intențiilor fundamentale ale persoanei în cauză.

Ce tehnică trebuie să folosim?

Tehnicile de mai sus își regăsesc eficacitatea în folosirea lor. Ele trebuie adaptate la context, la mediul în care se poartă negocierea. Astfel, trebuie să adaptezi tactica la potențialul tău de a o folosi. Nu toate tehnicile de mai sus pot fi folosite de către oricine și în orice moment. În funcție de personalitatea ta, unele dintre aceste tehnici le vei putea folosi mai ușor, cu rezultate mai bune. Prin urmare trebuie să folosim acele tehnici care conduc către maximizarea rezultatelor. Nu trebuie să uităm însă de un principiu al negocierii moderne și anume WIN – WIN (într-o negociere trebuie să câștige ambele părți). Totodată este foarte important ca aceste tehnici tactice să fie adaptate la personalitatea interlocutorului nostru.

Cunoașterea tehnicilor de mai sus mai comportă un avantaj și anume la identificarea tehnicii folosite de partener. Cunoscând mai bine tactica folosită de acesta putem să contracărăm mai ușor.

IV. Lecție de negociere - Cum să vorbești pe limba interlocutorului?

Dincolo de strategia folosită de companie care uneori poate da roade alteori nu, mai sunt o mulțime de finețuri care pot duce la încheierea unei tranzacții de succes. Tocmai am avut un client care mi-a spus în felul următor: Vreau ca agenții mei să învețe să vândă orice și oricui! Întrădeavăr acesta ar fi lucrul ideal! Cum s-ar putea realiza acest lucru? Cum poți să-i faci o prezentare la nivelul limbajului astfel încât să se închege o conversație consistentă iar vânzătorul să fie pe aceeași „lungime de undă” cu cumpărătorul ? În acest articol voi prezenta cele trei tipologii de oameni și anume:

- oameni care gândesc vizual
- oameni care gândesc auditiv
- oameni care gândesc senzitiv

De regulă aceste tipare ale gândirii nu apar în formă pură ci regăsim în limbajul oamenilor o combinație de două canale dintre cele trei, din care unul din ele predomină mai mult.

Recunoașterea limbajului folosit de cumpărător ne dă un indiciu clar asupra limbajului potrivit pe care ar trebui să-l folosim și noi!

Să luăm un exemplu pentru clarificare:

Un **Vizual** ne va spune: Am **mai văzut** oferte asemănătoare și nu mă interesează! Un **Auditiv** va spune: Am **mai auzit** de oferte asemănătoare și nu mă interesează! Un **Senzitiv** va spune: Am **mai avut** de-a face cu oferte asemănătoare și nu mă interesează! Cel mai des vom întâlni cumpărători care se vor exprima în termeni vizuali, apoi senzitivi (kinestezici) iar cei mai puțini sunt auditivii. Mai exact fiecare dintre ei vor face referiri la lucruri personale sau sentimente conform tabelului de mai jos:

Un VIZUAL îți va spune	Un AUDITIV îți va spune	SENZITIV
Ce culoare are! Cât este de clar! Cât este de mare! Cât este de mic! În ce spațiu încap! Unde este așezat! La ce distanță este!	Cât de tare! De unde se aude! Cine spune! Ce ton are! Vorbește repede! Se aude bine! E armonios!	Cât de rece! Cât de cald! Cât de incitant! Cât de înspăimântat! Cât de calm! Cât de puternic! Cât de bine!

Cât este de lung! Cât este de rapid! Unde este poziționat!	Cât este de clar! Cât de continuu!	Cât de rău! Cât de optimist! Cât de lejer! Cât de strâns! Cât de apăsător! Cât de fin! Cât de aspru!
Vorbește repede Respirație rapidă-scurta Gesticulează în sus încercând să contureze Tensiune corporală	Vorbește ritmic Va respira la nivel median Va gesticula pe orizontală Își va înclina adesea capul în lateral	Vorbește cu rezonanță Respirație adâncă Va gesticula în jos Poziția înclinată pe spate relaxată cu mișcări libere

Tabelul de mai sus vă va ajuta să identificați profilul cumpărătorului. Ție ca vânzător, nu-ți rămâne decât să vorbești pe limba lui! De regulă poți identifica chiar din prima fază ce tip de cumpărător ai în față urmând ca în primele două trei minute să-ți se confirme. Să luăm exemplul de vânzare a unei mașini, cum trebuie să vorbești?

Dacă ai în față un vizual trebuie să insiști pe:

- . formele mașinii
- . culoarea mașinii (care poate fi oricare, la alegerea cumpărătorului) - la designul interior -la modul cum arată mașina în ansamblu -la modul cum ar arăta mașina pe stradă

- . arată-i designul bordului
- . arată-i materialul din care a confecționat -vei insista pe a-i arăta tot ce dorește -nu te grăbi să-l urci la volan foarte repede lasă-l să o admire cât va dori el sau ea

Dacă ai în față un auditiv trebuie să insiști pe următoarele aspecte:

- . propune-i să pornești motorul să vadă cum se aude
- . deschide-i capota

-arată-i diferențe în turarea motorului -sistemul audio este vital, nu vei reuși să-i vinzi o mașină fără sistem audio unui auditiv

- probează sistemul audio în toate variantele lui posibile

Dacă ai în față un senzitiv trebuie să insiști pe următoarele aspecte:

-pe confortul oferit de mașină -pe cât de bine se va simți

conducând o asemenea mașină

- urcă-l la volan și dă o tură rapid, nu insista pe forme prea mult, sau pe sistemul de sonorizare, invită-l să o simtă

- apoi spune-i că se va simți în siguranță, insistă pe senzațiile pe care le va simți la bordul acestei mașini

În concluzie în vânzări, înainte de a vinde un produs vinzi sentimentele care pot fi generate de acel produs. Astfel că unui vizual îi vom stimula simțul vizual, unui auditiv vom încerca să-i vindem senzațiile auditive iar unui kinestezic îi vom vinde doar sentimente interne. Cel puțin în prima fază a vânzării trebuie să insistăm pe canalul principal al cumpărătorului (pe tiparul lui de gândire preferat). Am fost martor la atât de multe situații în care cumpărătorii erau „bruscați” să vadă ceva cu toate că ei vroiau să simtă, sau au fost invitați să simtă acel produs când ei vroiau doar să-l vadă! Acesta e doar unul din secretele vânzătorilor de succes. Poți învăța mai mult vizitând această secțiune în viitor sau accesând cursurile organizate de Extreme Training.

Mai jos aveți un exemplu practic care mi s-a intamplat aceste zile! Relația dintre aceste tipologii, sau canale de gândire poate fi observatăși într-o corespondență. Poți să identifici rapid canalul preferat și să vorbești sau să acționezi în consecință. Mai jos aveți un exemplu de ASA NU! Un site mi-a propus o colaborare. Acesta dorea să scriu la o anumită secțiune un articol pe săptămână. Am scris articolul și i-am trimis pe e-mail textul de mai jos persoanei de contact.

„Buna ziua,

Aveți atașat articolul. Sper să vă placă! V-am atașat și un mic banner care aș vrea **să fie afișat în locul** în care este publicat articolul, cu trimitere către siteul Extreme Training. In plus, înainte de a stabili anumite coordonate ferme ale colaborării aștept de la dumneavoastra **sa vad** exact profilul siteului (urcat pe internet), inclusiv **pozitionarea articolului** in cadrul siteului. Avand in vedere barterul care il ganditi as **dori sa vad** mai exact care este oferta dumneavoastra.

Va multumesc,

Marian Rujoiu,,

După cum observați este un e-mail în care se vede clar ca **sunt un vizual** prin excelență! Ce ar fi trebuit să-mi răspundă? Citiți mai jos ce mi-a răspuns!

„Bună seara, Cred că se impune o **discuție** face to face pentru a stabili toate detaliile colaborării noastre. Când sunteți disponibil?

Pare un mail cât se poate de elegant în care îmi propune o întâlnire în care să discutăm termenii colaborării. Ce credeți că am simțit? Vă spun eu! M-am simțit bruscat! Eu vroiam doar să văd o propunere concretă, nu să discut. Ce credeți că am făcut? Evident am refuzat întâlnirea, mai ales ca nu țineam la această colaborare, în plus am alte priorități din punct de vedere al timpului! Mi-am reafirmat intenția doar de a vedea propunerea! Nu știu dacă vom colabora sau nu!

Schema ar fi in felul următor:

I-am trimis mesajul pe canalul vizual (atât ca limbaj cât și conținut) Mi-a trimis un mesaj pe canalul auditiv (atât pe limbaj cât și pe conținut)

Rezultat: cel puțin pentru moment colaborarea e intreruptă!

Este foarte interesant deoarece aceste tipologii sunt întâlnite nu numai în vânzări. Ele sunt întâlnite și la muncăși acasă, sunt întâlnite oriunde se comunică.

În concluzie, dacă vrei să comunici cu cineva trebuie să te adaptezi și să vorbești pe limba lui!

După cum probabil știți cel mai flexibil element al unui sistem are șansele cele mai mari de supraviețuire, în plus nu doar supraviețuiește în cadrul sistemului ci și conduce acel sistem!

V. Negocierea de gherilă: Ce faci când partenerul te presează?

Studiu de caz

Să presupunem că ai un partener de afaceri care îți cere din ce în ce mai mult, tot mai multe lucruri, tot mai multe facilități. Exemplul se poate extrapola atât în viața personală cât și în viața profesională! În acest articol vă voi prezenta o tehnică nu foarte cunoscută, dar extrem de eficientă.

O să vă explic această tehnică plecând **de la un exemplu personal**, anume o excursie în Egipt. Dincolo de obiectivul acestei calatorii a apărut și un alt obiectiv adiacent, anume o ocazie pentru exersarea abilităților de negociere. Este recunoscut stilul foarte dur de negociere al țărilor arabe, iar negocierea unui preț face parte din natura lor.

Am primit informații de la ghid, anume că atunci când ni se cere un preț trebuie să-i oferim și noi un preț cât mai mic, deoarece prin negociere se poate ajunge la jumătate din prețul inițial. Prețurile nu erau afișate, și indiferent ce vroiai să-ți cumperi, un suc, o înghețată, un suvenir sau ceva de îmbrăcat începea marea tocmeală asupra prețului. Am testat fel și fel de tehnici.

Cea mai simplă și cea mai la îndemână tehnică era următoarea:

- dacă el cerea 10 euro, eu îi ofeream 2 Euro. Astfel el mai reducea un euro și îți spunea căți-a făcut un favor și te ruga și pe tine să mai urci oferta inițială. Astfel era o joacă cu cifre în care fiecare mai făcea o concesie, de un euro, și se ajungea astfel la un preț de 5 sau 6 Euro.

Până aici lucrurile sunt simple, probabil această tactică ați intuit-o și voi. Apare însă întrebarea: **Dacă simți totuși că această negociere nu te avantajează?** Dacă tu crezi că valoarea produsului respectiv nu este decât 4 Euro și nu 6 euro, cum poți scoate negocierea din acest mecanism prezentat mai sus?

Vrei să spui stop, vrei să nu mai pui nici un euro în plus! Cum faci să te oprești? Este greu de rezistat pentru că tocmai el ți-a făcut o concesie și îți cere una la schimb (cunoscuta tactică de negociere). Am încercat astfel, fel și fel de tehnici și de replici, totuși ei totdeauna aveau o replică pregătită, prin prisma lanțului de concesii!

Să luăm un exemplu de o geantă pe care mi se ceruse 50 E pe o geantă. La un calcul simplu

dacă-i propuneam 10 euro ajungeam undeva la 30 E.

1 Primul pas a fost să-i intru în joc, i-am oferit 5 Euro.

2 Al doilea pas evident a fost un joc de 5 euro și am ajuns la 20 Euro pe care îi ofeream eu, față de 35 E pe care îi solicita el!

3 pasul trei ar fi fost continuarea acestui curs al negocierii și anume să ajungem undeva aproape de 30 E... dar nu a fost așa. Astfel că l-am rugat să mai facă o concesie și să mai lase 5 euro

4 după ce a făcut această concesie, se aștepta ca și eu să fac la fel. Astfel el îmi explica cu argumente că 30 E este cel mai bun preț posibil. Astfel am mutat discuția într-o zonă a Prețului bun! După ce și-a terminat toată povestea i-am spus căși eu am un preț foarte bun pentru el, și cu siguranță nu putea să mă refuze., pentru că îi ofeream cel mai bun preț posibil. Așadar, dacă inițial îi făcusem propunerea de 20 E, după ce el mi-a lăsat respectiva geantă la 30 E eu i-am făcut propunerea de 15 E.

5 Pasul 5, era expresia de nedumerire și bulversare a respectivului Egiptean. Nu mai înțelegea ce se întâmplăși nu-i venea să creadă. Aceasta a fost și tehnica care a funcționat anume: Dacă nu vrei 20 Euro, atunci îți ofer 15 Euro! Ce părere ai? Evident, nu prea mai avea ce părere să aibă!

6 Ca un pas șase a fost acela în care mi-a vândut geanta respectivă cu 20 E.

Am aplicat această tehnicăși cam în procent de 80% din cazuri a dat roade. Motivele pentru care

această tehnică funcționează sunt următoarele:

1 se schimbă unghiul de negociere

2 îi transmiți mesajul ferm că ceea ce îi oferise-i anterior deja era mult (20 E)

3 transmite partenerului senzația de neliniște , acesta temându-se că te poate pierde dacă nu ți-l dă la prețul propus de tine

4 preiei controlul total al negocierii

5 poți să-ți impui oferta mai ușor

Te invit să aplici această tehnicăși în România. Ea funcționează. Este o tehnică foarte fină a retragerii, numai că nu te retragi, ci îi faci o ofertă mai mică! Este o tehnică ce îmbinăși legea contrastului., ea putând fi folosităși în sens invers.

Să luăm un exemplu din viața profesională. Ești împreună cu un coleg și faceți o împărțire a sarcinilor între voi. Tu îi faci, de exemplu propunerea să te ocupi de răspunsul la emailuri și realizarea unei statistici iar el ar trebui și meargă la două întâlniri și să pregătească un raport de

evaluare al unei acțiuni. Să presupunem că ar fi mai solicitante cele două sarcini din urmă, iar colegul tău îți va spune acest lucru. Apoi tu te poți arăta foarte încântat, spunându-i că ai o soluție genială pentru el și anume ca tu să răspunzi la e-mailuri, iar el să îndeplinească cele trei sarcini. Evident va avea o senzație de șoc, și de fără replică (grijă mare să nu se supere) și ca prin minune împărțirea inițială i se va părea excelentă.

Să luăm exemplul unui interviu. Se ajunge la un moment dat la negocierea salariului. Să spunem că propui cifra de 700 E! Angajatorul poate încerca să negocieze această suma, aducând clasicul argument pe linie de politică salarială. Poți încerca apoi sa-i spui că are perfectă dreptate .. si dacă stai bine să te gândești ai fi mai mulțumit dacăți-ar oferi cât valorează munca ta , anume 1000 E. E drept e o strategie riscantă. Va trebui să-ți dai seama la fața locului dacă poți aplica această strategie sau nu! Angajatorul se așteaptă ca tu să scazi suma, în nici un caz să o crești. Această tehnică îți va permite să primești acei 700 E, în cazul în care angajatorul are disponibilitate în acest sens.

Exemplele pot continua, în familie, la negocierea unui contract, între prieteni, etc. Prin urmare, te invit să testezi această tehnică. Cu puțin șarm vei reuși sa-ți aperi și să-ți susții o poziție. **Te sfătuiesc să o testezi în situații fără miză mare, pentru a te familiariza cu ea.**

Această tehnică îți găsește de asemenea funcționalitatea atunci când ai în fața ta un negociator foarte dur, ce nu este dispus să cedeze ușor. Poți fi și tu la fel de dur aplicând această tehnică.

Motoul cursului nostru de Negociere și Comunicare este: În viață nu primești ceea ce meriți ci ceea ce negociezi!

VI. Negocierea salariului - Vreau un salariu mai mare!

Trăim într-o economie de piață în care mărirea salariului joacă un rol foarte important. Ești angajat de doi sau trei ani și simți că meriți un salariu mai mare? Ți se încredințează tot mai multe sarcini pe care le duci la îndeplinire cu succes? Ai vrea să vezi cu ochii tăi o mărire de salariu? În acest articol vom aborda subiectul "mărirea de salariu". Tot mai multe articole tratează negocierea salariului la angajare. Acesta este, de asemenea, un punct foarte important, însă înainte de a alege schimbarea locului de muncă, putem alege negocierea unei măririi de salariu.

Este mult mai accesibilă negocierea condițiilor în cadrul actualului loc de muncă, de cele mai multe ori invocând vechea zicală românească: „Nu da vrabia din mână pe cioara de pe gard!”

Nemulțumirea față de un loc de muncă ne ispitește în a lua decizia cea mai la îndemână: îmi schimb locul de muncă, PLEC! Este o poziție interesantă, însă această decizie ignoră de cele mai multe ori o serie de întrebări cum ar fi: Cum mi-aș putea face o viață mai bună la acest serviciu? Ce mă face să cred că nu voi găsi aceeași situație și la alt loc de muncă? De unde știu că nu va fi chiar mai rău? Ce lucruri mă fac să cred cășeful, colegii sau salariul vor fi mult mai satisfăcătoare la un alt loc de muncă? Acestea sunt doar câteva întrebări. Lista poate continua! Uneori avem indicii asupra răsursurilor la aceste întrebări. Cunosc destule persoane care și-au schimbat locul de muncă, și culmea, contrar previziunilor optimiste, au descoperit că schimbarea locului de muncă nu a fost o decizie deloc potrivită. De obicei aceste persoane invocau argumentul: Mai rău de atât nu se poate! Această afirmație este ușor de făcut, dar din păcate este lipsită de consistență. Dragi cititori, știți la fel de bine ca și mine, că întotdeauna e loc de mai bine, dar și de mai rău!

Să ne întoarcem la negocierea salariului. Ce înseamnă de fapt salariul? Adesea când spunem salariu, ne gândim la cât câștigăm din punct de vedere pecuniar. O viziune reală asupra unui loc de muncă ar trebui să cuprindă tot ce primești în schimbul prestației tale și cum primești aceste beneficii. Dacă avem în vedere doar banii nu vom avea o viziune corectă asupra modului cum suntem răsplătiți. O enumerare a aspectelor care pot fi luate în discuție la o negociere de salariu ar fi următoarele:

- Bonusuri

- Zile de lucru
- Vacanțe
- Timpul de lucru
- Acoperirea transportului
- Deplasările
- Asigurare
- Salariul fix
- Locația de lucru
- Echipamentul pus la dispoziție
- Puterea de decizie
- Posibilități de promovare

SĂ ÎNCEPEM!

Câteva lucruri pe care le ai de făcut înainte de a începe marea bătălie:

- 1 Nimic nu trebuie să te oprească în a cere un salariu mai mare, în condițiile în care consideri că meriți acest lucru. Este evident că nu poți avea un salariu mai mare dacă nu ceri acest lucru!
- 2 Evaluatează nevoile companiei!
- 3 Evaluatează situația!!!
- 4 Evaluatează adevărata ta valoare- ca individ în cadrul companiei!
- 5 Evaluatează valoarea ta în cadrul grupului!

Două întrebări de referință ce pot măsura care sunt șansele săți se acorde mărirea de salariu (și/sau a condițiilor de lucru:

1. În ce măsură angajarea altcuiva ar presupune costuri suplimentare?
2. În ce măsură locul tău ar putea fi preluat, fără probleme, de către un angajat nou? Având răspunsul la aceste două întrebări poți afla poziționarea ta în cadrul companiei. Întrădevăr, îți trebuie un moment de sinceritate pentru a răspunde la aceste două întrebări. Tendința noastră va fi aceea de a ne supraevalua. Gândeți-vă la dumneavoastră ca la o a doua persoană, ca la un coleg de serviciu, încercați să va detașați!

Cum pui problema? Cum poți face astfel încât să dai dovadă de eleganță maximă și să ai un succes maxim?

- 🕒 În primul rând arată-i că ai responsabilități pe care le iei în serios.
- 🕒 În al doilea rând arată-i, în mod cât se poate de elegant, măsura în care tu contribui la dezvoltarea companiei, la creșterea profitului acesteia (pregătește-ți eventuale grafice care să arate acest lucru).
- 🕒 Este greu să ceri o mărire de salariu dacă nu ai măcar câteva realizări vizibile pe care le poți arăta.. Prin urmare, încearcă să ai realizări constante, vizibile...
- 🕒 O întrebare de testare, după ce ți-ai făcut „reclama” ar fi următoarea: ”Ce considerați dumneavoastră că ar fi necesar să fac în cadrul acestei companii, pentru a avea un salariu mai mare?” Această întrebare merge direct la esența problemei, îți va da acel indiciu cheie de care depinde mărirea de salariu!
- 🕒 Atunci când nu ți se dă un răspuns clar poți încerca următoarea întrebare: ”Cred că pot avea realizarea ”X” în cadrul companiei Extreme Training! Considerați că această realizare ar putea fi recompensată în vreun fel?”

Alte întrebări ajutătoare!

- 🕒 Cum aș putea contribui la dezvoltarea firmei, astfel încât să primesc un salariu mai mare?
- 🕒 Care este politica salarială a firmei?
- 🕒 Care sunt acele lucruri care v-ar determina să oferiți o mărire de salariu unui angajat?

(întrebare subtilă, care forțează un răspuns și te protejează în același timp. Cu alte cuvinte dai dovadă de onestitate, prin faptul că nu vrei ceva special pentru tine ci te interesează condițiile cadru în care ar fi realizat acest lucru).

- 🕒 Aș dori un sfat de la dumneavoastră! Putem discuta despre rolul meu în organizație, despre rezultatele mele, și despre dezvoltarea mea? (întrebare introductivă, de tatonare, care pregătește terenul pentru o discuție constructivă).

Factorii cheie ce au/pot avea legatură cu negocierea salariului (Pregătirea negocierii)

Înarmează-te cu răspunsurile REALE legate de aceste aspecte. Evaluează corect situația!

1. gradul de dependență al firmei față de munca pe care o prestezi;
2. rata inflației;

3. costurile tale primare, legate de locuință, transport, sau alte cheltuieli constante ce au intervenit între timp;
4. situația companiei (în creștere/ în descreștere/ imaginea slabă/ angajează/ reduce personalul);
5. disponibilitatea/ potența firmei de a oferi un salariu mai mare;
6. media salariului pe piață, pe aceeași poziție pe care te afli în acel moment;
7. ce precedente are compania în acest sens – care au fost situațiile în care aceasta a oferit mărire de salariu?
8. ce valoare ai tu pentru șef și pentru companie?
9. ce extrarresponsabilități ai putea să preiei?
10. esti dispus/ă să muncești mai mult pentru a primi un salariu mai mare?
11. ce competențe ai, astfel încât să poți fi reangajat/ă într-o altă companie cu aceleași responsabilități, dar având un salariu mai mare?
12. cum vede șeful această problemă a măririi de salariu?
13. ce l-ar putea determina totuși să ofere o mărire? Încearcă să corelezi acest lucru cu obiectivele sale personale în cadrul companiei precum și cu obiectivele companiei;
14. există alte persoane în firmă prin intermediul cărora propunerea ta de mărire de salariu ar avea șanse mai mari? În ce măsură ai acces la aceste persoane?
15. găsește acel motiv pentru care ar fi normal să îți se acorde această marire: există un buget alocat salariilor, o anumită politică salarială? Nu s-ar crea oare un precedent care nu poate fi susținut de către firmă? Ești doar unul dintre sutele de angajați!!!

După cum observați această mărire de salariu nu este o sarcină tocmai ușoară. Trebuie să privești atât din punctul de vedere al companiei cât și al dumneavoastră. Mai mult de atât, trebuie să evaluezi situația atât separându-vă pe dumneavoastră de companie cât și în relație cu aceasta.

Patru Sfaturi Cheie!

- ⌚ Solicită o întâlnire cu șeful în cel mai bun moment. Nu-i spune din start că tema discuției este dorința ta de a îți se mări salariul. Alege Locul și Timpul Potrivit!!
- ⌚ Încercă în timpul discuției să folosești acele argumente pe care șeful le aduce de obicei. Încearcă să folosești, același tip de argumentare. Citează-l dacă e nevoie! De exemplu, dacă șeful nu este de acord să facă această concesie pentru niciun angajat, încearcă să afli ce l-ar determina să o facă.

⌚ În cazul în care răspunsul nu este pozitiv și nici nu vi se oferă o variantă în care acest lucru s-ar întâmpla, puteți întreba: DE CE nu este posibil acest lucru?

⌚ În cazul în care discuția permite, poți spune: "În acest caz, este foarte posibil ca la un moment dat să-mi caut alt loc de muncă, deoarece înțeleg că într-adevar nu este posibilă sub nicio formă o mărire de salariu, însă, din nefericire, am anumite cheltuieli pe care nu reușesc să le acopar. Evident această alternativă nu mă încântă! (Acest ultim aspect este ultima forțare. Dumneavoastră veți ști dacă trebuie să faceți acest lucru sau nu. Dacă vați hotărât totuși să spuneți acest lucru, aveți grijă cum o spuneți. Alegeți tonul potrivit., astfel încât să nu sune ca o amenințare, ci mai degrabă trebuie să fie luată ca onestitate din partea dumneavoastră. De obicei acest lucru este apreciat... însă nu întotdeauna)

Doisprezece motive pentru care ți-ar fi oferită o marire de salariu:

1. Realizările tale

recente;
2. Reușitele tale care nu figurau în fișa postului (extrarealizări în cadrul

companiei);
3. Îndeplinirea la timp a

sarcinilor;
4. Propunerile tale: au fost preluate și s-au dovedit a fi cele mai

bune;
5. Managementul (informal) pe care l-ai

practicat;
6. Cuantificarea globală a realizărilor tale (pe an de

preferat);
7. Calificările obținute de tine în ultima

vreme;
8. Abilitățile dobândite de tine în ultima

vreme;
9. Noile responsabilități/sarcini ce ai fi dispus/ă să ți le

asumi;
10. Eficiența ta: Număr de sarcini / timp (un grafic din care să reiasă că stai foarte

bine)
11. Creșterea salariului ar duce la o creștere a calității vieții, care în mod evident s-ar răsfrânge pozitiv asupra calității muncii pe care o prestezi;

12. *Pentru că o ceri!*

Aceste ultime întrebări le poți folosi drept chestionar, un **barometru al șanselor tale** de reușită înainte de a începe negocierea salariului. Dacă la 10 din cele 12 puncte poți aduce argumente, înseamnă că ai șanse foarte mari de a primi o mărire de salariu, înseamnă că TU meriți această mărire de salariu!

Acest articol nu îți propune să vă învețe să obțineți o mărire de salariu atunci când nu există nici un motiv pentru a o primi! Explicațiile oferite în acest articol vă vor ajuta să vă poziționați cât mai bine pentru a obține efectul dorit, pe de o parte, iar pe de altă parte vă ajută să fiți conștienți de instrumentele pe care le aveți la dispoziție și cum să folosiți aceste instrumente.

Voi folosi o metaforă pentru a mă face mai bine înțeles: Veți reuși să vindeți șefului vostru ZAHĂR, numai dacă aveți zahăr. Este greu sa-i vindeți zahăr dacă aveți numai sare. Acum, trecând la partea optimistă, măririi de salariu se oferă permanent, poți fi tu unul dintre aceia care o obține! Suntem convinși însă că există cel puțin un motiv pentru care ai merita această mărire de salariu: Pentru că o ceri! E foarte puțin probabil ca mărirea de salariu să vină în condițiile în care nu ceri acest lucru, exceptând cazurile în care politica salarială a companiei este foarte fermăși știi în ce condiții te poți aștepta la o mărire de salariu!

În concluzie! Pregătiți-văși îndrăzniți să cereți o mărire de salariu!

VII. Limbajul Trupului: OCHII Detectorul de minciuni, de adevăr și de emoții!

Stai de vorbă cu cineva și ai vrea să ai mai multe repere decât limbajul verbal. Mai jos aveți câteva lucruri depre limbajul ochilor și ce înseamnă aceste lucruri. Folosirea acestor instrumente este o adevărată artă. Această metodă nu este infailibilă, ea trebuie corelată cu întrebări specifice, cu verificare și reverificare. Pune-l pe colegul tău să-și aminească ce a făcut săptămâna trecută și vezi unde își aruncă privirea. Pune-l apoi să-și imagineze ceva. Odată ce ai văzut unde își aruncă privirea i-ai identificat formula după care își imaginează ceva și după care își amintește ceva. Avantajul acestei metode este că poate fi testată aproape instantaneu. Mult succes în practicarea ei!

STÂNGA SUS: Amintire vizuală

Oamenii privesc astfel când îți aduc aminte imagini. Aceste imagini le-au mai văzut cândva. Poate fi imaginea unui partener de afaceri, o imagine din vacanță, ce am făcut cândva, o zi de la școală, o imagine din traficul rutier, o persoană, o rudă, un prieten, un afiș, o pictură, o mașină, un televizor, etc. De regulă indică spunerea adevărului!

Ochii sunt îndreptați în DREAPTA SUS: Construcție Vizuală

De regulă ne închipuim cum va arăta un anumit lucru. Sau ne imaginăm ceva. Mai ales atunci când nu vrem să răspundem la o întrebare, căutăm un răspuns, sau imaginăm alt răspuns decât realitatea sau atunci când improvizăm. Aceași direcție este folosită atunci când ne închipuim consecințe, sau vedem cum va arăta afacerea noastră, atunci când facem presupuneri referitoare la: consecințe, risuri, locuri de vacanță, locuri de întâlnire, o casă în care am vrea să locuim..etc

Ochii sunt ÎNDREPTAȚI ÎNAINTE: Vizualizare

De regulă indiciul ni-l dă poziția corpului asupra semnificației. Dacă observăm că greutatea corpului este sprijinită pe stânga atunci avem de-a face cu o amintire, dacă este pe partea stângă avem de-a face cu o construcție.

Ochii sunt îndreptați în STÂNGA LATERAL: AMINTIRE AUDITIVĂ

Ne aducem aminte un sunet, o melodie, o voce, un foșnet, un trăznet, un țipăt. Se referă la sunete care ne sunt cunoscute și le-am mai auzit.

Ochii sunt îndreptați în DREAPTA LATERAL: Construcție Auditivă

Oare cum ar suna? Aceasta este întrebarea cadru care ne vine în minte. Ne închipuim cum ar suna o melodie. Sau ne închipuim cum ar suna vocea unui prieten- mai aspră (ton pe care nu l-am mai auzit). Caracteristic acestui mod este faptul că în mintea noastră creăm un sunet pe care nu l-am mai auzit niciodată

Ochii sunt îndrptați în STÂNGA JOS: Dialog intern

Aceasta ipostază o întâlnim atunci când o persoană se gândește asupra unui lucru. Își pune o serie de întrebări, analizeazăși își răspunde la întrebări. Este caracteristic celui care „stă pe gânduri” .

Ochii sunt ațintiți în DREAPTA JOS: Emoții

Această ipostază se întâlnește atunci când încercăm senzații sau sentimente noi: bucurie, tristețe, rușine, teamă. Când spunem sentimente noi ne referim la sentimente care îți determină o anumită stare, diferită de cea anterioară.

VIII. Limbajul trupului – cât este mit și cât este adevăr?

Greșeli în interpretarea limbajului trupului!

În orice librărie ai merge cu siguranță dai peste o carte despre limbajul trupului. Acest lucru e valabil pentru cei care au avut ocazia să treacă în ultima vreme printr-o librărie. Dacă nu ați citit asemenea cărți cu siguranță ați auzit despre acest subiect.

Să începem cu lista neadevărurilor și a interpretării gesturilor:

- pune mana pe nas – înseamnă că minte -nu te privește
- în ochi – înseamnă că îți ascunde ceva
- își ține mâinile încrucișate – înseamnă că a devenit defensiv -
- vine spre tine – e o persoană ofensivă
- își ține picioarele încrucișate – se simte în nesiguranță -
- scoate pieptul în față: e arogant sau încrezut

Lista poate continua cu încă 100 asemenea semnificații. Acest limbaj al semnelor de cele mai multe ori este doar apă de ploaie. Probabil unii dintre dumneavoastră sunteți surprinși de această afirmație. Le fel sunt și majoritatea cursanților mei. Acest limbaj al semnelor, desprins din context ne poate induce în eroare. Cel mai adesea se atrage atenția că uneori poate însemna și altceva. Din perspectiva care v-o prezint în aceste rânduri, lucrurile stau pe doc. Adică: Dor uneori mana dusă la gură poate însemna că minte sau că a spus ceva care nu vroia să spună. Aș da și un procent, anume 10 %. Cu alte eu cred că doar în 10 % din aceste semnalmente exprimă ceea ce se dă de obicei de alți autori cu siguranță, avansând chiar procentul de 90 %?

De ce această rețetă a limbajului trupului este doar un mit? Care sunt de fapt adevărurile?

1. Fiecare persoană este unică!

Dacă acceptați acest postulat veți vedea și înțelege de ce acest limbaj al trupului, în forma care a fost prezentat mai sus! Fiecare persoană are propriile gesturi, propriul sistem de valori, propria educație sau auto-educație, gândește într-un anumit fel, e interesat de ansamblu sau de detalii, este un analist sau un filosof, are anumite informații, are anumite experiențe proprii. Acestea ca

multe alte caracteristici fac din fiecare om un individ unic. Această unicitate a fiecărei persoane se reflectă în limbajul trupului într-o măsură mai mare sau mai mică.

2. Limbajul trupului este barometrul individului nu al oamenilor!

Limbajul trupului devine astfel barometrul stării interne a partenerului. A separa limbajul trupului de unicitatea persoanei este apă de ploaie, este o cale greșită. Limbajul trupului este un univers al fiecărei persoană. Limbajul trupului este foarte important, el ne poate comunica foarte multe informații ce le putem folosi. Punerea unui șablon universal pe gestică omului contrazice ideea de ființă umană! Câți indivizi cunoașteți asemenea dumneavoastră? Probabil foarte puțini! Dar câte persoane cunoașteți la fel ca dumneavoastră? Probabil nici una! Revenind la limbajul trupului. Acesta este ne-dă indicii doar asupra unei persoane și trebuie interpretat ca atare. Același gest la o persoană poate însemna la fel de bine opusul la altă persoană!

3. Limbajul trupului este un detector de minciuni sau adevăr, NUMAI dacăștii sa-l folosești!

Este nevoie de mult antrenament și instruire pentru a putea surprinde EXACT ce ai în față. Trebuie să te adaptezi rapid persoanei și să „culegi” gesturi asociate cu ceva, nu doar gesturi. Mai clar trebuie să observi: Ce face atunci când vorbește despre ceva frumos? Ce gesturi face când nu-i place ceva? Ce face când își imaginează ceva plăcut? Totul funcționează asemenea unui detector de minciuni. Întâi aduna informații adevărate, apoi informații false, în faza doi face corelarea, iar în ultima fază în funcție de corelarea anterioară va prelucra noile informații obținute.

4. Cum te poți perfecționa?

De regulă aceste deprinderi unii le au nativ, au o capacitate empatică de a-și dea seama exact ce gândești în acel moment. Dacă-i întrebi de unde știi îți vor spune căși-au dat seama ? La următoarea întrebare: cum anume și-au dat seama majoritatea vor repeta ce au spus anume: mi-am dat seama sau îți vor spune „pur și simplu” . Sunt și persoane care îți vor explica, de exemplu am văzut că îi tremură vocea sau că a devenit agitat, etc. Prin antrenament însă aproape oricine poate căpăta aceste deprinderi. De regulă antrenamentele sunt eficiente dacă sunt într-un cadru organizat, de exemplu la un training. Nu este deloc greu să vezi EXACT CE AI ÎN FAȚĂ! Trebuie doar să te antrenezi în acest sens!

5. Ce este mit și ce este adevăr în limbajul trupului?

Este un mit acel șablon rigid care-ți dă soluția dând o semnificație certă unui anume gest: de exemplu încrucișarea brațelor înseamnă că partenerul se apără!

Care sunt avantajele interpretării corecte a limbajului trupului?

1. Încheierea unor vânzări mai bune
2. dezvoltarea unei comunicări active cu interlocutorul
3. îți dai seama când poți forța nota!
4. Îți dai seama când e cazul să o lași mai „moale”
5. în viața personală (familie, prieteni)

Acest barometru al trupului (limbajul trupului) are limite?

Acest barometru este o unealtă excelentă atâta timp cât știi să o folosești. Trebuie să fi conștient în același timp că interpretarea ta nu este 100% adevărată. Interpretarea ta îți oferă anumite repere în funcție de care să te poziționezi și să mergi mai departe. Această scanare corectă a partenerului, în NLP este numită calibrare

Exemplu

Cel mai greu test la interpretarea limbajului trupului îl dau jucătorii de poker. Aceștia încearcă să descopere exact când anume partenerul lui are o mână bună, când are o mână rea. Ei încep prin a studia comportamentul interlocutorului iar după ce vede exact ce cărți a avut trage concluziile cum ar fi: Deci partenerul meu când are o mână bună i se măresc pupilele, respiră parcă mai repede, își încrucișează foarte des picioarele și se uită de cel puțin 5 ori la cărți în timpul jocului. Apoi în următorul joc urmărește iar semnalmente și caută să afle dacă întradevăr ceea ce a observat mai înainte apare și acum. Dacă aceste semne apar din nou și el are o mână bună, el va reacționa în consecință. Le fel încercă să descopere semnalmente când are o cărți necâștigătoare. Lupta în limbajul trupului în jocurile de poker devine și mai grea întrucât jucătorii experimentați emit semnale non-verbale menite să-și ducă în eroare partenerul. Trebuie să reușești să le descoperi pe acelea care sunt relevante.

Distincții conceptuale

La ce anume ne referim când spunem limbajul trupului?

CORP

- + poziția în care este așezat
- + mișcări mâini și picioare
- + postură
- + respirație
- + agilitatea mișcărilor
- + poziția coloanei
- + poziția picioarelor
- + momentul mișcărilor
- + ritmicitatea mișcărilor

CORP

- + expresia feței
- + mișcările ochilor
- + trăsături musculare (mișcări)
- + buzele (gura)
- + mișcările și postura capului
- + culoare (ex: roșu în obraji)

VOCE

- + ton
- + intonație
- + ritmicitate
- + sublinieri, accentuări
- + viteză
- + claritate
- + volum

IX. Cum să faci față unei conversații dificile? Cum să nu transformi o discuție dificilă în una și mai dificilă!

Oricine se confruntă cu o situație dificilă într-un moment sau altul. Fie în viața personală fie în cea profesională sunt momente pe care le poți schimba. Sunt rezultate pe care le poți schimba!

Pentru a înțelege la ce ne referim când spunem conversații dificile, o să vă dau câteva exemple:

- ⌘ Sfârșitul unei relații
- ⌘ Discuția cu un coleg care are un comportament agresiv sau face comentarii nepotrivite
- ⌘ Să-i ceri unui prieten să-ți dea înapoi banii împrumutați
- ⌘ Să-i spui șefului despre cum se comportă
- ⌘ Să vorbești cu șeful când își încalcă propriile reguli de siguranță și calitate
- ⌘ Să critici munca unui coleg
- ⌘ Să liniștești un client nemulțumit
- ⌘ Să-i ceri unui coleg de cameră să se mute
- ⌘ Rezolvarea problemelor de custodie sau referitoare la dreptul de vizitare cu fostul soț, sau fosta soție
- ⌘ Să ai de-a face cu un adolescent rebel
- ⌘ Discuții intime despre sex
- ⌘ Discuția cu o persoană dragă referitor la consumul de droguri, de către aceasta
- ⌘ Să vorbești cu un coleg care ține pentru el informațiile sau resursele

Exemplele pot continua la nesfârșit. Metoda pe care o prezint mai jos este aplicabilă doar persoanelor care vor să rezolve situația dificilă. Dacă au alte obiectiv, cum ar fi satisfacerea orgoliului, sau doar „vreau să-i arăt că am dreptate” metoda nu va funcționa. Pașii acestei metode îi puteți exersa în cadrul trainingului de Manipulare, sau puteți citi cartea *Conversații decisive*, Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan, Al Switzler, Editura Amaltea, 2006;

PASUL 1

Începe cu tine, răspunde-ți la următoarele întrebări ! întoarce-te către tine!

- ⌘ Ce doresc cu adevărat pentru mine?
- ⌘ Ce doresc cu adevărat pentru el / ea?

⌘ Ce doresc cu adevărat pentru relația noastră? ⌘ Cum ar trebui să mă comport dacă vreau să obțin aceste rezultate?

Primul pas este acela de clarifica termenii discuției. Stabilește exact ce dorești să obții în urma discuției pentru părțile implicate: pentru tine, pentru interlocutorul tău cât și pentru relație.

Tendența umană este aceea de a aborda discuțiile dificile doar din prisma noastră. Astfel se pot obține următoarele rezultate: Pentru MINE : LOUSE (nu obțin rezultatele scontate) Pentru EL : LOUSE (nu-și schimbă comportamentul așa cum aș dori) RELAȚIE : LOUSE (relația dintre noi se strică sau se răcește)

PASUL 2 – Identificarea blocajelor

Avem o capacitate extraordinară de a ne bloca propriile demersuri, de a complica lucrurile sau de a lăsa să primeze mânia noastră, pornirile noastre etc. Cele mai întâlnite blocaje sunt următoarele:

- 1 Dorința de a câștiga cu orice preț!
- 2 Alegerea FRAIERULUI! (este aceea în care îți găsești o scuză afirmând că nu ai fi putut face altceva. EX: Am țipat la el pentru ca a țipat la mine, NU aveam ce face altceva)
- 3 Rezistența noastră la schimbare (Sunt persoane care caută noul, însă mulți dintre noi au

o disponibilitate scăzută de a-și schimba comportamentul)

PASUL 3 – Îngrijește-te de siguranță

Reacționăm violent mai ales atunci când simțim că lucrurile ne scapă de sub control. Nu ne mai interesează părerea celorlalți atunci când suntem convinși că avem dreptate. Cert este căși partenerul nostru crede la fel- și el crede că are dreptate

⌘ Atunci când ești cu adevărat înspăimântat, nu prea vezi altceva decât ce e drept în fața ochilor

⌘ La fel, atunci când simțiți că rezultatul unei conversații e amenințat, nu prea puteți să vedeți dincolo de punctul dumneavoastră de vedere.

leșind însă în afara conținutului unei discuții și urmărind semnele fricii, vă puteți pune creierul s-o ia de la capăt și vederea completă își revine.

PASUL 4 – Verifică-ți simptomele tale!

Îți poți monitoriza starea, verificând dacă faci apel la tăcere sau la violență care sunt principalele simptome ale nesiguranței. După cum veți observa mai jos tăcerea îmbracă forma evitării, mascării sau retragerii iar violența îmbracă forma controlului, etichetării sau atacului.

⌘ **Tăcere**

Mascarea înseamnă să ne arătăm selectiv sau să ne diminuăm adevăratele opinii.
Evitarea înseamnă ocolirea completă a unor subiecte delicate. Vorbim, dar nu discutăm adevărata problemă.
Retragerea: mă scuzați dar trebuie să plec

⌘ **Violența**

Controlul înseamnă să-i forțezi pe alții să-ți adopte modul de gândire. Se realizează fie prin impunerea punctelor proprii de vedere, fie prin dominarea conversației
Etichetarea înseamnă să punem etichete unor idei ca să le putem da deoparte prin includere într-un stereotip sau într-o categorie generală
Atacul vorbește de la sine. Te muți de la a câștiga o dispută la a face o persoană să sufere. Tacticile presupun minimalizarea și amenințarea.

PASUL 5 – Repoziționarea! Și tu și el aveți simptome ale nesiguranței. Ce faceți?

Scopul Comun . ⌘ Pentru a evita dezastrul, găsiți un **Scop Comun** care să fie motivant atât pentru dumneavoastră cât și pentru partenerul de discuție. Scopul comun poate fi rezolvarea situației pentru ambii partenerii. Aceștia trebuie să-l identifice împreună și să fie de acord cu el.

Respectul Reciproc ⌘ În timp ce e perfect adevărat că nu trebuie să începeți o conversație decisivă dacă nu există un Scop Comun, e la fel de adevărat că nu trebuie să continuați dacă nu păstrați Respectul Reciproc. Respectul Reciproc este condiția de continuare a dialogului. Când



specialist in negociere, management si motivare ,
este trainer, coach si manager

- Este senior trainer acreditat ce acopera o gama generoasa de traininguri in urmatoarele domenii: Consolidarea Echipei, Vanzari, Comunicare, Negociere, Leadership, Dezvoltare Manageriala, Motivare Non financiară, Time Management, Managementul prin Obiective, NLP, Teambuilding, Consultanta (HR, Negociere si Strategii de Promovare)
- Profil Academic: Doctorand Sociologie, a publicat numeroase articole in domeniul Managementului, Leadershipului, Politicii, Negocierii, etc
- Oamenii vor mult, repede si bine. Trainingurile organizate atat pentru companii cat si pentru persoane fizice incearca sa raspunda acestei nevoi. Compania pe care o conduce are motto-ul: Furnizor de performanta! Contact: www.traininguri.ro