



## NEGOCJACJE HANDLOWE - JAK OSIĄGNĄĆ ZAMIERZONY CEL?

Maciej Borejko, dr Leszek Mellibruda

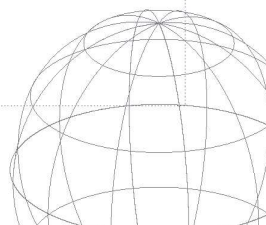
### SPIS TREŚCI

#### *Maciej Borejko*

- Wprowadzenie
- Czym są negocjacje?
- Przygotowanie do negocjacji
- Co należy ustalić przed rozpoczęciem negocjacji?
- Otwarcie negocjacji
- BATNA – najlepsza alternatywa dla negocjowanego porozumienia
- Uzgodnienia – propozycje i ustępstwa obu stron negocjacji
- Finalizowanie negocjacji

#### *dr Leszek Mellibruda*

- Wprowadzenie – ogólne uwagi o stosowaniu technik negocjacyjnych
- Uniwersalne techniki negocjacyjne
- Jak bronić się przed manipulacją
- Nowe spojrzenia i taktyki negocjacji w trudnych rynkowo czasach
- Zasady komunikacji
- Sztuka negocjacji – historia i definicja pojęcia
  - Negocjacje – próby definicji
  - Fazy negocjacji
  - Negocjacje pozycyjne i problemowe
  - Porównywanie stylów negocjacji
  - Etapy negocjacji
  - Dziesięć zasad licytacji
  - Typowe błędy negocjatorów
  - Rodzaje argumentów perswazyjnych
  - GRIT czyli negocjacyjne działania ugodowe w warunkach ostrego konfliktu
  - BATNA czyli najlepsza z alternatyw negocjowanego porozumienia
  - 13 zasad wspomagających handlowca w prowadzeniu negocjacyjnej rozmowy handlowej
  - Użyteczne przykłady pytań do stosowania przy zamykaniu negocjacji handlowych
  - Typy trudnych negocjatorów
  - Techniki negocjacyjne
  - Jak radzić sobie z manipulacją
  - Dziesięć praw negocjatora





**Fragment z materiałów szkoleniowych:**

## **K O M U N I K A C J A**

Negocjacje, to jeden z wymiarów sztuki komunikacji. Jednakże nie wystarczy jedynie umiejętność mówienia, elokwencja czy wyrafinowana zdolność zadawania pytań, obserwacji i aktywnego słuchania. Na sukces w negocjacjach składają się na równi odpowiednie przygotowanie do negocjacji, jak i sam ich przebieg. Umiejętności komunikowania się z innymi ludźmi uczymy się przez całe życie. Aby w sytuacji negocjacyjnej zrealizować swoje plany i cele, nie wystarczy jedynie posługiwanie się słowami i racjonalnym myśleniem.

**Ludzie reagują :**

**w 55% na mowę ciała i mimikę rozmówcy,**

**w 38 % na jego intonację głosu a tylko**

**w 7 % na treść wypowiedzi.**

**Przeciętny człowiek wypowiada około 150 słów / minutę, ale myśli około 600 - czyli około czterech razy szybciej.**

**Zwiększa skuteczność przekazu :**

- zwiększenie redundancji (nadwyżek znaczeniowych) komunikatu i zmniejszenie szumu, przez użycie więcej niż jednego kanału (np. obrazów i pisma razem z mówionymi słowami)
- powtarzanie informacji więcej niż jeden raz
- przekazywanie komunikatu całkowitego i jasnego, razem z wszystkimi ubocznymi informacjami, których odbiorca może potrzebować, żeby dobrze zrozumieć układ odniesienia (nadawcy) i jego punkt widzenia
- przedstawianie informacji jako swojej własnej przez użycie zaimków osobowych „ja” i „mój” - co przyczyni się do jasnego przyjęcia odpowiedzialności za wyrażane myśli i uczucia
- dbałość o to, żeby wypowiedzi werbalne, oznaki niewerbalne i zachowanie były ze sobą zgodne.



**WARUNKI WIARYGODNOŚCI NADAWCY :**

- znawstwo tematu, o którym jest mowa
- rzetelność źródła informacji
- intencje nadawcy
- wyrażanie ciepła i życzliwości
- dynamizm nadawcy

**POWSZECHNE BŁĘDY POROZUMIEWANIA SIĘ :**

- nadawca nie uporządkował swoich myśli zanim zaczął mówić,
- nadawca włącza do wypowiedzi zbyt wiele myśli, często nie powiązanych ze sobą
- nadawca pomija uwagi poprzedniego nadawcy
- odbiorca nie koncentruje się w pełni na tym czego słucha (często myśli o swojej wypowiedzi)
- odbiorca ma skłonność do słuchania szczegółów, a nie istotnej treści.

