

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Dr. Mészáros Attila

**Az innováció humánaspektusai:**  
Tárgyalástechnika  
üzleti kommunikáció

6. Nyerő tárgyalástechnikák

2007. 10. 15. -2- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Tárgyalástechnika**

Mi a nyerő tárgyalás?

Cél: a nyerő-nyerő megoldások kidolgozása (legalábbis a partner úgy érzi, hogy ő nyert) – másnap is nap!

Mi szükséges a nyerő tárgyalási taktikákhoz?

- FELKÉSZÜLTSG!

2007. 10. 15. -2- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Tárgyalás felépítése**

- Megnyitási taktikák
- Középjáték taktikák
- Végjáték taktikák

Miről lesz még szó:

- Etikáttalan taktikák
- Tárgyalási alapelvek
- Nehéz szituációk
- Nyomásgyakorlás
- Hajtóerők a tárgyaláson

2007. 10. 15. -3- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Megnyitási taktikák**

1. Követeljünk többet, mint amit el akarunk érni!

Miért jó ez?

- Lehet, hogy valóban elérjük, amit követelünk
- Tárgyalási mozgásteret biztosít számunkra (ár-harapó fogó)
- Emeli ajánlatunk másik fél által érzékelt értékét
- Megakadályozza a tárgyalás zátonyra jutását (néha kell)
- Olyan légkört teremt, ahol a másik fél nyertesnek érezheti magát

2007. 10. 15. -4- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Megnyitási taktikák**

2. Sose mondjunk igent az első ajánlatra!

- bármilyen jó is az ajánlat ne fogadjuk el.
  - Én: Itt valami nem stimmel
  - Eladó kérhettem volna többet is!
- Készüljünk fel, hogy nagyon jó ajánlatot kapunk és ne menjünk bele tudatosan!
- Van amikor bele kell menni... (rablás esete)

2007. 10. 15. -5- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Megnyitási taktikák**

3. Lepődjünk meg a másik fél követelésén!

- Ha nem lepődünk meg, azt jelenti az eladónak, hogy lehet, hogy megkapom az eredeti árat!
- Meglepődés=árendemény; egyébként kemény tárgyalás lesz
- Célszerű a másik felet „látónak” feltételezni! (70%) lássa rajtunk...
- Telefonon keresztül is hatásos

2007. 10. 15. -6- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Megnyitási taktikák

4. Kerüljük a konfrontáló tárgyalást! Értsünk egyet, de...

- Ne vitatkozzunk a tárgyalás elején, mert ez konfrontációhoz vezet (most nem ez a cél)
- Durva visszautasítás esetén alkalmazzuk az érez/érett/megtaláltuk taktikát, hogy az ellenségességet visszajára fordítsuk
- Ez a taktika időt is ad nekünk a gondolkodásra, hogy megfelelően válaszoljunk a másik fél esetleges váratlan támadására! (Churchill eset)

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Megnyitási taktikák

5. Vonakodó eladó és vonakodó vevő

- Mindig játszunk vonakodó eladót!
- Keressünk olyan vevőt, aki szintén vonakodik.
- Ezzel le tudjuk szűkíteni a másik fél mozgásterét.
- A másik fél erre feladja a saját tárgyalási mozgásterének a felét.
- Ha velünk szembe alkalmazzák:
  - a partnert nyilatkoztassuk először a követelésről
  - Hivatkozunk „korlátozott felhatalmazásunkra”
  - Zárjuk a játszmát jófiú-rosszfiú taktikával (el tudok talán vmit érni az ön érdekében...)

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Megnyitási taktikák

6. Alkalmazzuk a satutaktikát!

- Ennél azért jobb ajánlatot várok... válasz
- Ellenkérdés: pontosan mennyivel jobb ajánlatot vár?
- Mindig az adott összegre összpontosítsunk, amiről tárgyalunk.
- Minden tárgyalás útján szerzett pénz nyereség!
- Üzletmenetünkben sosem fogunk akkora óradíjra számított nyereséget elérni, mint egy-egy nyerő tárgyalással!

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Megnyitási taktikák - összefoglalás

1. Követeljünk többet, mint amit el akarunk érni!
2. Sose mondjunk igent az első ajánlatra!
3. Lepődjünk meg a másik fél követelésén!
4. Kerüljük a konfrontáló tárgyalást! Értsünk egyet, de...
5. Vonakodó eladó és vonakodó vevő
6. Alkalmazzuk a satutaktikát!

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Megnyitási taktikák

Feladat!

Párokban próbáljatok eladni egy gépet a másik félnek! (fordítva is)  
Próbáljatok ki több megnyitási taktikát ill. ellenszerét!

Megoldási idő: 2X5 perc

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Középjáték taktikák

1. Mit tegyünk, ha olyannal tárgyalunk, aki nincs felhatalmazva a döntésre?

- Ne engedjük, hogy a másik fél megtudja, rendelkezünk a döntéshez szükséges felhatalmazással
- A felsőbb fórum, mire hivatkozunk, mindig egy megfoghatatlan valami legyen (pl. bizottság), ne pedig egy személy
- Ha mi vagyunk a cég tulajdonosa, akkor is alkalmazható, pl. szakértőkre hivatkozunk
- Érjük el az önérzetere hivatkozva, hogy pontosan továbbítja az ajánlatot
- Ha azonnal döntést várnak, akkor mondjunk inkább feltételes nemet

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Középjáték taktikák

2. Szolgáltatások csökkenő értéke

- A tárgyi javak ára bizonyos esetekben nőhet megvásárlásuk után, a szolgáltatásoké azonban teljesítésüktől fogva rohamosan csökken
- Ne tegyünk engedményt arra számítva, hogy viszonzózzák
- Mindig munka előtt állapodjunk meg a munkadíjban!

2007. 10. 15. -13- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Középjáték taktikák

3. Soha ne javasoljuk a különbség megosztását!

- Ne mi legyünk azok, akik javaslatot tesznek a különbség megfelelésére.
- Így Ő lesz a kompromisszumot ajánló pozícióban!
- Sikerülhet a felezés többször!

2007. 10. 15. -14- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Középjáték taktikák

4. Mit tegyünk ha holtpontra jut a tárgyalás?

- Ne tévesszük össze a holtpontot és a zsákutcát! Zsákutca ritka!
- A holtpontról a félretétel taktikájával mozdulhatunk ki. (lépjük át...)
- Adjunk lendületet, hogy előbb a kisebb kérdésekben próbálunk megegyezni.

2007. 10. 15. -15- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Középjáték taktikák

5. Mit tehetünk pathhelyzet esetén?

A pathhelyzet a holtpont és a zsákutca között helyezkedik el (elbeszélnek egymás mellett)

- Ne keverjük össze a 3 helyzetet
- Változtassunk néhány körülményen (léggör, szerződési kikötések, tárgyalóbizottság, helyszín, csevegés, pénzügyi feltételek)

2007. 10. 15. -16- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Középjáték taktikák

6. Mit tegyünk, ha zsákutcába jutott a tárgyalás?

- vonjunk be egy pártatlan 3. Felet (moderátor)
- ne higgyük, hogy a mi hibánk
- A harmadik felet mindenkinek el kell fogadni
- Néha zsákutcába juttathatunk egy tárgyalást, ha később jobb pozícióba kerülünk

2007. 10. 15. -17- Dr. Mészáros Attila



FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Középjáték taktikák

7. Mindig kérjünk valamit cserébe!



- Ha a másik fél szívességet kér, mindig kérjünk valamit cserébe!
- Kérésünket lehetőleg így fogalmazzuk meg: „Ha meg tudjuk tenni, amit kér, mit tud cserébe felajánlani?”
- Ezzel megállíthatjuk a másik „egyre többet, egyre többet” araszoló taktikáját.
- Ne kérjünk semmi különleges cserébe

2007. 10. 15. -18- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **Középjáték taktikák - összefoglalás** 

1. Mit tegyünk, ha olyannal tárgyalunk, aki nincs felhatalmazva a döntésre?
2. Szolgáltatások csökkenő értéke
3. Soha ne javasoljuk a különbség megosztását!
4. Mit tegyünk ha holtpontra jut a tárgyalás?
5. Mit tehetünk patthelyzet esetén?
6. Mit tegyünk, ha zsákutcába jutott a tárgyalás?
7. Mindig kérjünk valamit cserébe!

2007. 10. 15. -19- Dr. Mészáros Attila



FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **Középjáték taktikák** 

Feladat!

Párokban próbáljatok eladni egy gépet a másik félnek! (fordítva is)  
Próbáljatok ki több megnyitási és középjáték taktikát ill. ellenszerét!



Megoldási idő: 2X7 perc

2007. 10. 15. -20- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **Végjáték taktikák** 



1. Hogyan csepegtessük az eredményeket?
  - Az a mód, ahogyan engedményeket adunk, meghatározza, milyen várakozások ébrednek a másikban
  - Engedményeink nagysága soha ne legyen állandó, mert az arra készteti a másik felet, hogy ne hagyja abba az alkudozást
  - Soha ne legyen túl nagy az utolsó engedményünk, mert ez ellenséges érzésekre vezet
  - Soha ne adjuk fel a technikánkat, ha a partner az utolsó ajánlatunkra kíváncsi, vagy mert nem szeret tárgyalni
  - Tegyünk egyre csökkenő engedményeket, így mutatva a végső árat

2007. 10. 15. -21- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **Végjáték taktikák** 



2. Már felajánlott engedmények visszavonása
  - ezt akkor alkalmazzuk, ha a partner nem akarja abbahagyni az alkudozást (kezdjük az utolsó engedménnyel)
  - Közvetlenkonfrontációt elkerülendő, alkalmazzuk a korlátozott felhatalmazás taktikáját

2007. 10. 15. -22- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **Végjáték taktikák** 



3. Játsszunk a könnyű elfogadhatóságra!
  - A tárgyalás utolsó pillanatában tett apró engedménnyel adjunk a másiknak esélyt arra, hogy jó érzéssel fogadja el a mi feltételeinket
  - Az engedmény időzítés a fontos, nem a nagyság.
  - Mindig gratuláljunk a másik félnek tárgyalás után, bármilyen gyengének érezzük teljesítményét
  - Ne légy kárörvendő!

2007. 10. 15. -23- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **Végjáték taktikák** 

4. Jófiú-rosszfiú leosztás
  - Nagyon gyakori taktika.
  - Nyomásgyakorlásra jó konfrontáció nélkül
  - Lehetek jó vagy rosszfiú – ellentéte, mint akire hivatkozunk
  - Legjobb védekezés, ha nyíltan a partner tudtára adjuk szándékainkat
  - Ha velünk próbálkoznak, ne zavarjon, hogy a másik fél átlátja szándékainkat.



2007. 10. 15. -24- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **Végső játék taktikák** 

5. Számlítaktika



- kis lépésekkel sokkal többet tudunk elérni, mintha egyszerre kérnénk ugyanazt (a gyermekek és a szerelmesek a legügyesebbek)
- Ha meghozott egy döntést a vevő, már könnyebb az extra szolgáltatásokra is rávenni
- Az is segíthet, ha érzékeltetjük a másikkal, garaszkodónak tartjuk az újabb és újabb próbálkozásai miatt
- A tárgyalás után ne engedjük e taktikát! (rögzítsünk mindent)

2007. 10. 15. -25- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **Végső játék taktikák - összefoglalás** 

1. Hogyan csepegtessük az eredményeket?
2. Már felajánlott engedelmények visszavonása
3. Játsszunk a könnyű elfogadhatóságra!
4. Jófiú-rosszfiú leosztás
5. Számlítaktika

2007. 10. 15. -26- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **Végső játék taktikák** 

Feladat!



Párokban próbáljatok eladni egy gépet a másik félnek! (fordítva is)

Próbáljatok ki több megnyitási, középjáték és végső játék taktikát ill. ellenszerét!

Legyen teljes a tárgyalás! Próbálj meg úgy megállapodni, hogy minkét fél nyertesnek érezze magát!



Megoldási idő: 2X10 perc

2007. 10. 15. -27- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **Etikátlan taktikák** 

- Szándékos hiba (nem írunk fel mindent, mintha hibáznánk)
- Önkényes feltételezés (lusta embereknél vethető be, ha nem jelez vissza, akkor küldjük...)
- Megfejelés (utána emeljük követeléseinket, ha már megállapodtunk)
- Hamis információ elhíntése (golya és a tél)



2007. 10. 15. -28- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **Tárgyalási alapelvek** 

Nem annyira konkrétak, mint eddigiek. Személyiség függők.

- Hagyjuk a másikat, hogy ő tegyen ajánlatot
- Az okos butának tettei magát
- Soha ne hagyjuk, hogy a másik írja meg a szerződést
- Többször is olvassuk át a szerződést
- Fura árazás (pl.: napi 97 Ft a biztosítás)
- Az írott szó hatalma (az ember nem kérdőjelezi meg a táblákat)
- Mindig az adott kérdésre összpontosítsunk! (sokan összezavarnak)
- Mindig gratuláljunk a másikkal!

2007. 10. 15. -29- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **Nehéz tárgyalási problémák megoldása** 

- A közvetítés művészete – moderáció
- Döntőbíráskodás művészete (semlegesség, precizitás)
- A konfliktusmegoldás művészete (javítsunk, ne rontsunk!, dühkítérés)

2007. 10. 15. -30- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Nyomásgyakorlás eszközei**

- Az idő nyomása
- Az információ hatalma (felkészültség, kérdezzünk, nyitott kérdések, másokat is kérdezzünk meg, stílus)
- Ha kell álljunk fel!
- Eszi vagy nem eszi... (blöffölés)
- Fait accompli (amin már nem lehet változtatni...)
- Forró gesztenye (sajnos a cégünknek rosszul megy... egyből a másik problémája lesz)
- Ultimátumok

2007. 10. 15. -31- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Hajtóerők a tárgyaláson**

Csak a profik gondolkodnak el, hogy a partnert mi motiválja

- Versenysszellem
- A megoldás vágya, mint hajtóerő
- Személyes hajtóerő (anyagi, erkölcsi)
- Szervezeti hajtóerő (politikai, konkurencia, elvi, vallási)
- Beállítottságból fakadó hajtóerő (a partner jó és ő is meg akar állapodni)

2007. 10. 15. -32- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Nyer-nyer típusú nyerő tárgyalás**

Szabályok:

1. Több dologról tárgyaljunk, így nincs vesztes
2. Soha ne abból induljunk ki, hogy a másik is azt akarja, mint mi!  
Érje el amit akar
3. Ne legyünk zsugoriak, garaszkodók. Mindig hagyjunk teret a másiknak, hogy érezze, ő is nyert valamit a tárgyaláson
4. Tegyük meg valamit a másiknak is, amiről nem is volt szó

2007. 10. 15. -33- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Összefoglalás**

A nyereség szubjektív érzés.

Segítsük a másikat elérni amit akar, ehhez saját és a másik pozícióját fel kell adni.

Ne legyünk zsugoriak, az utolsó fillért ne akarjuk lealkudni.

Miután vége van a tárgyalásnak, mindig tegyük meg a másiknak valamit megállapodásunkon felül.

Legyünk emberségesek, ha a partner nem az állunk fel!

2007. 10. 15. -34- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Köszönöm a figyelmet!**

Dr. Mészáros Attila  
[mattila@fmk.nyne.hu](mailto:mattila@fmk.nyne.hu)

2007. 10. 15. -35- Dr. Mészáros Attila