

1. PILLÉR

2. LÉPÉS

A MEGFIGYELLÉS



Következzen az egyik kedvenc részem, a megfigyelés. Kezdjük rögtön egy kézenfekvő kérdéssel: miért foglalkozunk ezzel? Miért nem ugrunk rögtön a könyv azon részére, ami az ilyen-olyan csilivili tárgyalási taktikákkal, a manipulációval meg annak kivédésével foglalkozik? Miért nem foglalkozunk rögtön a kérdezési technikával? A válasz nagyon egyszerű.

A sikeres tárgyalás legfontosabb kritériuma a megfigyelés.

Azaz, hogy képes légy jobban figyelni a másokra és a környezetedre (például a körülményekre), mint saját magadra. Feltűnt például, hogy a fejezet címében két hiba is van? Egyrészt – ahogy a tartalomjegyzékben is szerepelt, sőt, éppen csak két mondatnál korábban (az előző fejezet végén) is írtam – a megfigyelés az 1. pillér első lépése, hiszen a helyes sorrend: 1. Megfigyelés, 2. Kérdezés, 3. Változtatás. Másrészt a „megfigyelés” szó is helytelenül van írva (köszönet a korrektor rugalmasságáért, hogy nem javította át).

A tudatos, elemző, alapos megfigyelésnek számtalan előnye lehet. Lássunk rögtön egy olyan valós esetet, amikor az előzetes megfigyelés eredményét az előnyökre fordítottam.

1.1. Az erőviszonyok fontossága a tárgyaláson

Ismeretlen tárgyalópartner érkezett hozzánk. Az előzetes e-mail-váltásokból tudtam, hogy kemény tárgyalás elé nézek, és hogy különböző területen dolgozó személyek jönnek. Már előre azon gondolkoztam, hogy milyen veszélyeket vagy inkább lehetőségeket rejt az, hogy a szakterületeik nemcsak az értékesítés, hanem az árazás és a termékfejlesztés is. Különbözően egy hölgy és két férfi érkezett, egy szőke és egy barna.

Kevés olyan ember van, aki már a nulladik pillanatban figyel és elemzi a másik felet, pedig már itt is sok érdekes dolog történhet. Ahogy belépett a helyiségbe a három személy, én eléjük siettem, ami egyrészt

udvariasságot sugárzott, másrészt lehetőségem nyílt arra, hogy megfigyelhessenek őket még a tárgyalás előtt, amikor nyíltabban, a valódi személyiségük szerint viselkednek.

Látható volt, hogy egymással is udvariasak, a hölgyet engedték előre (csinosan, nőiesen öltözött fiatal nőt képzelj el, de kemény kézfogással, nem is mosolygott), ám a szőke férfi részéről az udvarias gesztus túlzó volt, rájátszott egy kicsit, nem volt őszinte a rövid mosolya (zárt száj és a szeme nem mosolygott) amiből arra következtettem, hogy ad a külsőségekre, de alapvetően domináns és manipulációra hajlamos. Ezt a feltevésemet támasztotta alá az is, hogy a harmadik tárgyalófél – a barna hajú férfi – néhány méterrel lemaradva, visszahúzódóan engedte előre a két társát, holott hierarchiában egy szinten volt a másik férfival. Láthatóvá vált számomra az is, amit a beosztásuk alapján nem gondoltam volna: óriási különbség van a felek között az erőviszonyokat tekintve.

És most téged kérdezlek.

- Hogyan használnád fel ezt a tárgyalás során?
- Kivel bonyolódna vitába?
- Kihez beszélnél többet?
- Kivel lennél kedvesebb?
- Melyik taktikát alkalmaznád? Külön vágány? Szerepcsere? Összeugrasztás? Lebuktató kolléga?

Írd fel az ötleteidet most, majd térj ide vissza a könyv elolvasásával, és oldd meg ezt a feladatot a tőled telhető legjobb módon. Gondold át, a felek milyen személyiségűek lehetnek, milyen a képzettségük, felelősségük, mi a gyenge pontjuk, mivel motiválhatóak, kivel hogyan bánnál különböző kérdések felmerülésekor.

Írd ezt meg nekem e-mailben, vagy még jobb, ha posztolod a megoldásod a LinkedInen, engem is megjelölve rajta (@sudygyorgy). Ugyanis az üzenetedre fogok reagálni, de a szerintem ideális megoldást nem írom le se itt a könyvben, se a honlapomon.

Előrebocsátom, a tárgyalástechnika nem egzakt tudomány, de több opció is működhet, a fentiekre is több jó válasz van: a lényeg, hogy tudatosan alakítsd ki a tárgyalási stratégiád, figyeld a megbeszélés közben a másik reakcióját, értékeld, hogy mennyire sikeres a választott stratégiád, vedd észre időben, ha nem működik, és tudj változtatni. Ezzel a gyönyörű, magvas gondolatokkal megtűzdelt, veretes körmondatommal már elő is készítettem a továbbiakat, amikor a tárgyalási stratégia kialakításáról és a változtatásról lesz szó.

1.2. Magad körül forogsz?

A figyelemmel – az értő figyelemmel –, illetve annak hiányával sajnos több gond is van. A legtöbb ember maga körül forog. Ki az a személy, akivel minden ember a legtöbbet foglalkozik, akinek az érzései, a lelkivilága, a boldogsága, a kiteljesedése a legfontosabb? Mi, saját magunk. Ismered azt a viccet, amikor egy nárcisztikus ember fél órán keresztül beszél magáról a másíknak, majd a végén azt mondja: *most már eleget beszéltünk rólam, következzen ön. Mondja, eddig mi a véleménye rólam?*

A legtöbb kommunikációban, beszélgetésben (főleg a vitákban) sajnos mindannyiunknak az a legfontosabb, hogy elmondjuk a véleményünket, hangoztassuk az igazunkat, megmutassuk a másíknak és a környezetünknek, hogy milyen fantasztikus gondolataink vannak, és üzleti tárgyalás esetén természetesen az is, hogy elérjük a kitűzött céljainkat.

Meg vagyok róla győződve, hogy nemcsak minden tárgyalásnak, üzleti kapcsolatnak, hanem a harmonikus, boldog személyes kapcsolatoknak is az az alapja, hogy elsősorban ne magammal legyek elfoglalva, hanem inkább a másik boldogságát tartsam szem előtt. Ha nem ismered, ajánlom a témában Gary Chapman *Az öt szeretetnyelv* című könyvét. Az egyik leghasznosabb, leggyakorlatiasabb segítség az emberi kapcsolatokban.

Miért érdemes figyelni, sőt szinte folyamatosan elemezni a másíkat? Mindannyiunk számára nyilvánvaló, hogy minden percben információt,

jeleket sugárzunk magunkról, esetenként akarattal, de általában inkább akaratlanul. Látszódik rajtunk, ha szomorúak, dühösek, boldogok, türelmetlenek vagyunk, vagy ha például nem értünk egyet azzal, amit a beszállító mond.

A felkészülési fejezetben látjuk majd, hogy különböző személyiséggel rendelkezünk, és ebből (is) adódóan különböző módon kommunikálunk. Ezzel nincs is gond, de legtöbbször a hasonlóságra építő emberek, hasonló módon viselkedők és kommunikálók között érzi magát komfortosan. Beszerzőként – és igazából értékesítőként is – el kell döntenem, hogy mi a célom: azt szeretném, hogy a másik fél jól érezze magát a társaságomban, vagy éppen ellenkezőleg: szeretném kimozdítani a komfortzónájából?

Mielőtt ezt eldöntöd, végezd el a profilozást.

1.3. Profilozás, avagy mit figyelj meg a tárgyalópartnereden

Lássuk, mi a legfontosabb, amit érdemes megfigyelni a tárgyalópartnereden.

Személyiség

Értelmi vagy érzelmi típusú? A legtöbb esetben ezek általában keverednek, de mégis melyik a meghatározóbb?

Ha inkább értelmi típusú a tárgyalófeled (szokták mérnöktípusnak is hívni), és jó kapcsolatot szeretnél kialakítani vele, akkor nem érdemes lelkiismeretfurdalással fárasztani, túl sokszor szóba hozni az érzelmeiket, mivel ettől kényelmetlenül érezné magát. Vagy bezárkózna, vagy ellenszenvesnek találna téged. Ehelyett próbálj meg inkább a tényekre szorítkozni, és adatokkal, kimutatásokkal meggyőzni.