



MAGDALENA WOJTKOWIAK  
business & management coaching

Jak prowadzić skuteczne  
negocjacje (zwłaszcza B2B)?

# FAZY NEGOCJACJI





## Z MOJEGO DOŚWIADCZENIA

---

### **Handlowcy przygotowują się ZA MAŁO do negocjacji.**

Od 11 lat szkolę handlowców w całej Polsce. Sama przeszłam przez wszystkie szczeble sprzedaży - od hostessy, przez przedstawiciela handlowego, po dyrektora sprzedaży w wielkiej korporacji.

Obserwuję, że handlowcy zazwyczaj są przygotowywani do sprzedaży agresywnej - stosowania technik, szybkiego zysku i bycia "kozakiem sprzedaży". Idą na żywioł i szybko dają się złapać na emocje klienta, z którymi nie wiedzą, jak sobie poradzić.

Jeśli myślisz, że przygotowujesz się do negocjacji z klientem - pomyśl jeszcze raz - i sprawdź, czy przechodzisz przez wszystkie fazy skutecznych negocjacji!

*Magdalena Wojtkowiak*

# 1. Przygotowanie

- Określ cele negocjacji, interesy i stanowiska – własne i partnera. Co chcesz osiągnąć Ty, co chce osiągnąć druga strona – jaki swój biznes chce załatwić tymi negocjacjami?
- Zastanów się, na jakie ustępstwa będziesz w stanie pójść, a gdzie leży granica, której nie przekroczysz.  
Ważne! Ustal kolejność ustępstw w zależności od ich ważności dla Ciebie – od najmniejszego do największego.

Warto dać klientowi coś na początku, żeby miał poczucie własnego zysku z negocjacji.

- Stwórz prezentacje do oferty/ podsumowania dotychczasowej współpracy.
- Od razu przygotuj alternatywę. Plan B w kieszeni da Ci przewagę, nawet jeśli z niego nie skorzystasz.



- Przygotuj korzyści i argumenty, jakie przedstawiś klientowi – możesz ułożyć je w kolejności, ale nie musisz, możesz przedstawiać je w zależności od tego, jak potoczy się rozmowa.

Ważne: Mów o korzyściach, jakie zyskuje klient, a nie o zaletach produktu czy usługi. Zastanów się, co jest dla klienta ważne, co ceni, co sprawi, że jego uwaga się wyostrzy.

### **BATNA**

(Best Alternative to a Negotiated Agreement)  
Najlepsza alternatywa jeśli podczas negocjacji nie dojdzie do porozumienia lub porozumienie jest poniżej Twojej minimalnej granicy.

Określ swoje BATNA przed rozpoczęciem negocjacji, aby mieć pole manewru w trakcie i podejmować bardziej świadome decyzje.

### **ZOPA**

(Zone of Possible Agreement)  
Strefa możliwego porozumienia. Określają ją granice każdej ze stron np. cena graniczna.

ZOPA może zmieniać się w trakcie negocjacji. Aby ją określić, należy zbadać priorytety obu stron.

## 2. Budowanie stosunków



Pracuj nad relacją tak długo, aż odpowiednio zafunkcjonuje. Weź pod uwagę temperament drugiej strony – może pomóc Ci znajomość typologii temperamentów.

Jakie emocje ma druga strona? Czy osoba, z którą rozmawiasz, jest ekstrawertykiem i łatwo wchodzi w dialog czy introwertykiem? Wtedy pamiętaj, żeby jej nie zagadać!

Możesz wykorzystać informacje z białego wywiadu, aby mieć o czym rozmawiać.

## 3. Zajmowanie stanowiska

Przejdź do określenia stanowiska. Nalegaj, by partner również określił swoje stanowisko.

Powiedz jasno klientowi, że jesteś tu po to, żeby spełnić wasze wspólne potrzeby, a nie oskubać go jak kaczkę.

# 4. Rywalizacja w zgłaszaniu pomysłów, targowanie się

## STRATEGIE

- Konkurencyjna: win – loose
- Kooperacyjna: win – win  
(skuteczna tylko wtedy, gdy jest stosowana przez obie strony)
- Dostosowawcza: loose-to-win
- Uników: loose-loose
- Kompromisowa: half-loose, half-loose

## TECHNIKI

- Wszystko naraz
- Sekwencyjnie (na początku priorytety)
- Forma mieszana (wszystkie cele jednocześnie, bez zachowania priorytetów, z ustępstwami po obu stronach, dla priorytetów szukamy rozwiązania win-win)

## TAKTYKI, ZASADY

- Ustal stanowiska, negocjuj interesy
- Wystrzegaj się jednowymiarowych negocjacji
- Uzależnij wykonanie każdej oferty od określonych warunków



Nie zawsze chodzi o to, żeby uczyć się technik manipulacyjnych i tego, jak je stosować. Częściej chodzi o to, by umieć je rozpoznawać, zobaczyć i umieć na nie reagować.

Pamiętaj, że w tej fazie negocjacji oprócz przerzucania się argumentami i mówienia sobie TAK oraz NIE, musisz pamiętać o słuchaniu i obserwowaniu drugiej strony oraz pozyskiwaniu większej ilości informacji. A także usiłować zrozumieć drugą osobę i utrzymać relacje, nawet w przypadku braku zgody.

## 5. Kooperacja

Dobre rozwiązania i ustępstwa osiąga się pod koniec rozmów, zaplanuj więc odpowiednią ilość czasu na ten etap.

**Ważna zasada:** nic nie ma obowiązującego charakteru, dopóki nie uzgodniono wszystkich elementów.



# Chcesz, żeby Twoja firma weszła na wyższy poziom?

## SKORZYSTAJ Z BEZPŁATNYCH KONSULTACJI

Zadaj swoje pytania i otrzymaj pomoc dla siebie lub pracowników, których zatrudniasz.

Mój zespół Future Skills to osoby, które znają i rozumieją wyzwania przedsiębiorców oraz trenerzy-eksperti z doświadczeniem praktycznym.

[www.futureskills.pl/kontakt](http://www.futureskills.pl/kontakt)

## DOŁĄCZ DO KURSU AKADEMIA NOWOCZESNEGO LIDERA

Naucz się wszystkiego, co najważniejsze w zarządzaniu ludźmi - wdrożenia wartości i zasad, delegowania, komunikacji, motywowania, zatrudniania...

Zyskaj komplet wiedzy i narzędzi, które wdrażam w firmach - do którego masz dostęp w każdej chwili, kiedy potrzebujesz.

[www.szkolenia.magdalenawojtkowiak.pl](http://www.szkolenia.magdalenawojtkowiak.pl)

