

# TÁRGYALÁS TECHNIKA ÉS KONFLIKTUSKEZELÉS A GYAKORLATBAN

*Dr. habil Németh Erzsébet,*  
szociálpszichológus, kommunikációs szakértő, BKF, ÁSZ



**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# A SIKER ALAPJA 1. FELKÉSZÜLÉS



## 1. **Meg kell határozni az elérendő célt**

Nyitó licit, elfogadási határ, alternatívák.

## 2. **Fel kell készülni a prezentációra**

Saját termékünk, ajánlatunk, a tárgyalópartner szükségletei, haszonérvek.

## 3. **Mit akarunk megtudni: kérdéseink**

A kérdések érdeklődést mutatnak, jól vezetik a beszélgetést és segítenek megfelelően informálódni.

## 4. **Ismernünk kell a konkurencia ajánlatát**

Kik vannak a piacon, mit ajánlanak, sikereik, kudarcaik, kapcsolataik.

## 5. **Ismernünk kell az ügyfelet**

Milyen ember, milyen stílusban tárgyal?

## 6. **Az ügyfél és a mi cégünk közötti kapcsolat**

Rendelések, kifogások.

## 7. **A tárgyalópartner érvei, kifogásai, kérdései**

A partner célja, lehetséges problémával, kifogásai, érvei.

## 8. **Fel kell készülni a szituációra**

Optimális környezet kialakítása.



# SIKER-RECEPT 2. NYITÁS

*Meghatározzuk a tárgyalás kultúráját, menetét, témáit és a dominancia viszonyokat.*

## Hangulatteremtés

Teremtsünk kellemes hangulatot!  
Leültetés, semleges témák, kínálás.

## A tartalom és folyamat meghatározása

A partnerek megegyeznek abban, hogy pontosan miért jöttek össze, miről óhajtanak megalkudni, milyen sorrendben haladnak, mennyi idejük van stb.



# SIKER-RECEPT 3. TÁRGYALÁS

*Az ajánlatok bemutatása, közelítése, a megállapodása kimunkálása és rögzítése.*

## Célok bemutatása, prezentációk

- A felek külön-külön bemutatják a saját terméküket, ajánlatot tesznek.

## Alkudozás fázisa

- A partnerek meghatározzák a célokat, új és új ajánlatot tesznek, alkudoznak, érvelnek, megpróbálják a másik elfogadási határát kipuhatolni.
- Lépésről lépésre csökkentjük az álláspontok közötti különbséget. Kezdjük a legkedvezőbb még védhető ajánlattal. Az egyik fél engedményeinek lépést kell tartania a másik fél engedményeivel. Ha engedünk, várjuk meg a partner engedményét.
- Ne áruljuk el az elfogadási határunkat!
- Ha a tárgyalás holtpontra jutott: kérhetünk szünetet, új szempontot hozhatunk



# SIKERRECEPT 4. ZÁRÁS

## Figyeljünk a zárás lehetséges jelzéseire!

- A tárgyalás folyamán figyeljünk azokra a jelzésekre, amelyek a vevő megállapodási szándékára utalnak.

## Hagyjuk a partnert gondolkodni az ajánlaton!

- Ha a partner nonverbális jeleiből azt látjuk, hogy ajánlatunkon gondolkodni szeretne, engedjük ezt meg neki.  
Pl.: „Látom, érdeklis az ajánlatom”, „ezen érdemes elgondolkodni”
- Maradjunk a partner szociális terében, azaz érzékelhető távolságban.



## Rögzítsük a megállapodást!

- Igyekezzünk minden tárgyalási fordulóban valamilyen megállapodást elérni. Bármilyen megállapodást történt, azt a távozás előtt pontosként rögzítsük, ha szükséges írásban, esetleg emlékeztető formájában.

## Teremtsünk kellemes légkört a búcsúzáshoz!

- Búcsúzáskor függetlenül a tárgyalás sikerességétől olyan légkört kell teremtenünk, amely lehetővé teszi, hogy a tárgyalópartnerrel hosszú távú üzleti kapcsolatot tudjunk fenntartani.

# AZ ELEGÁNSAN MAGABIZTOS, ASSZERTÍV VISELKEDLÉS

**A tárgyalás sikeressége a tartalmi erőviszonyokon túl  
a szubjektív erőviszonyokon is múlik!**

Az asszertivitás nem agresszív és nem megalázkodó, elegánsan magabiztos, egyenrangú viselkedés.

Az asszertív ember magabiztos, nyugodt és

A testtartás egyenes, a gesztusok nyitottak és határozottak, a hang csengő.

A viselkedés természetes.



# Egyenrangú kommunikáció

## Jogom van ahhoz, hogy

- meghallgassanak,
- tisztelettel bánjanak velem,
- kérdeznek, szakértőhöz forduljak,
- kifejezzem az érzelmeimet,
- elmondjam a véleményemet,
- kiálljak az érdekeimért,
- nemet mondjak,
- azt mondjam, hogy nem tudom,
- hibázzak,
- segítséget kérjek,
- megváltoztassam az elhatározásomat,



illetve ezek a jogok nyilvánvaló természetességgel megilletik a beszélgető partneremet is.



# KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!



SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**