

A SIKERES ÜZLETI TÁRGYALÁS ETIKETTJE

Dr. Erdős Zsuzsanna
www.erdosetikett.hu



SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

- Üzleti
professzionizmus
- Szakmai hozzáértés



A sikeres tárgyalás: a részletek művészete

- Felkészülés
- Érkezés
- A tárgyalás
- Távozás



A „házi feladat”!

- Ki ő? Kik vagyunk?
- Előzetes egyeztetés a körülményekről
- Miért érdemes a PARTNERNEK minket választani?

“Semmilyen szél sem kedvező annak, aki nem tudja, milyen kikötőbe tart.” (Seneca)

- Stratégia - írásban (rövid és hosszú távú)
- NYER-VESZÍT? vagy NYER-NYER?
- Három kínos kérdés!



Öltözzünk a sikerhez!

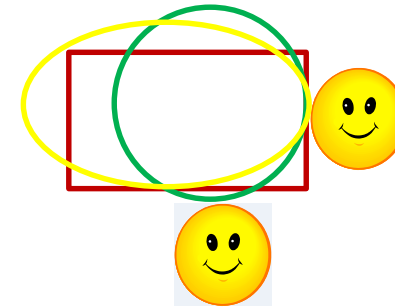
- Nem elég profinak lenni, annak is kell látszani!
- Sztereotípiák jelentősége
- Önazonos, alkalomhoz illő, makulátlan
- Alulöltözött vs. túlöltözött
- Lenyűgöző – összhatás!
Fontos (árulkodó) „apróságok”

Mit vigyünk magunkkal?

- Táska, névjegytartó
- Filofax, dosszié, írószer
- Mobiltelefon (tablet, laptop)
- Dokumentáció
- Zsebkendő
- Hamis vs. valódi



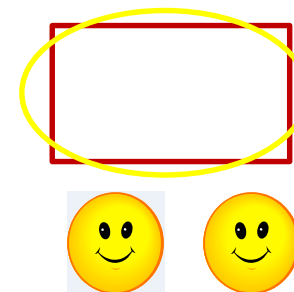
- **Könnyű érkezés biztosítása**
(parkolás, belépés, kísérés)
- **A hazai pálya előnye?**
 - Fecsegő helyiség
 - Ültetés (tárgyalóasztal/ülőgarnitúra)
 - Pontosság vs. várakoztatás
 - Kínálás (ital, étel?)



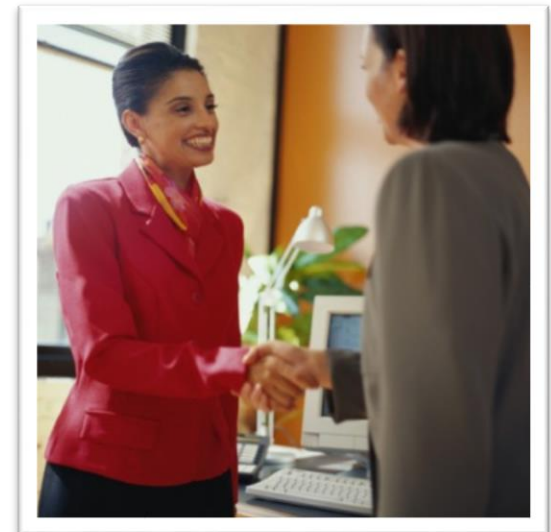
H2 H1 H3



V3 V1 V2



- Épületbe lépve (Varázsszavak! Recepció, lift, titkárság)
- A pontosság jelentősége
 - Mit tegyen, ha várakoztatják?
- Belépés - Üdvözlés (állva? ülve?)
- Bemutatkozás – Bemutatás
- Kézfogás
 - Kézbe kéz és szembe szem
 - „betoncsizma”, „bólogató”, zsebre tett kéz?
 - titkos társaságok, szendvics – elsőre?



Köszönés - Bemutatkozás

- Férfi a nőnek
- Fiatalabb az idősebbnek
- Alacsonyabb rangú (pozícióban, beosztásban levő) a magasabb rangúnak
- *Belépő a bent levőnek köszön előre, illetve mutatkozik be*

Köszönés: Társalgási stílusnak megfelelően, teljes formulával

Bemutatás

- Férfit a nőnek
- Fiatalabbat az idősebbnek
- Alacsonyabb rangú (pozícióban, beosztásban levőt) a magasabb rangúnak
- Később érkezőt a már ott levőnek mutatjuk be
- Bemutatást követően nem kell bemutatkozni
- Név + beosztás + információ

Kézfogás

- Nő a férfinak
 - Idősebb a fiatalabbnak
 - Magasabb rangú az alacsonyabb rangúnak
 - *Vendéglátó a vendégnek (üzleti megbeszélés)*
- nyújt kezet.*

Ön Maga? Te

Tegezés felajánlása:

- Azonnal, a megismerkedéskor?
 - Rangsor:
 - Nő a férfinak
 - Idősebb a fiatalabbnak (azonos neműek között)
 - Magasabb rangú az alacsonyabb rangúnak
- ... DE

- Névjegycsere?
- A könnyed társalgás jelentősége (small talk)
- ALBERT MEHRABIAN
 - **55% NONVERBÁLIS GESZTUSOK**
TESTBESZÉD, TARTÁS, GESZTUSOK,
MOZDULATOK, ARCMIMIKA, GRIMASZOK,
 - **38% VOKÁLIS ÜZENET**
*HANGHORDOZÁS, HANGSZÍN,
BESZÉDRITMUS...*
 - **7% VERBÁLIS ÜZENET**
A SZAVAK JELENTÉSE
- Tárgyalási stratégia: türelem
- „Csapatjáték”
- Felgyűrt ingujjal?
- A mobiltelefon használata

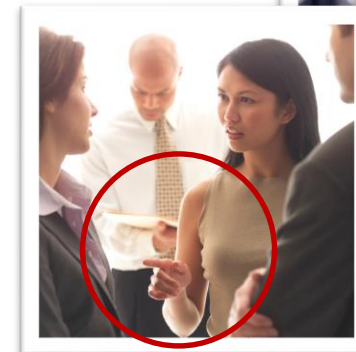
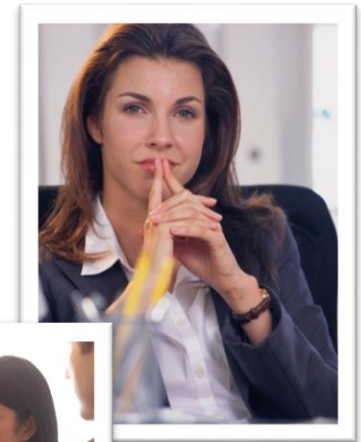


TESTBESZÉD

Ha a verbális és a nonverbális üzenet nincs összhangban egymással – a NONVERBÁLIS üzenetre „hallgatunk”.

Mire figyeljünk?

1. Van valamilyen rossz, illetve jellemző szokása?
Szokásunk?
2. A gesztusokat együttesen értelmezzük!
3. Milyen a kontextus? (pl.: összefont kar: hideg is lehet!)
4. Térfoglalás
5. Irányok (egyes testrészek/test egésze)
6. Gátak (kéz /lábkeresztezés; elől/hátul; magasság)
7. Változások



- IDŐ!
„ az engedmények 80%-át a tárgyalási idő 20%-ában teszik meg a partnerek” (Roger Dawson)
- Az összegzés jelentősége
- Elismerés!
- Búcsúzás



*Az életben nem azt kapjuk amit megérdemlünk,
hanem amit tárgyalással el tudunk érni.*

(Chester L. Karras)



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Dr. Erdős Zsuzsanna
www.erdosetikett.hu
erdos.zsuzsanna@erdosetikett.hu



SZÉCHENYI 2020



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE