



กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง

ที่มา : <http://www.thaihomemaster.com>,

นายมานพ ศิริสวัสดิ์, “ทักษะการเจรจาต่อรอง,”

<http://www.tpa.or.th/writer/>

การเป็นนักเจรจาที่ดี จะช่วยเพิ่มช่องทางในการก้าวหน้าสูงงานในตำแหน่งที่ดีกว่าได้ คุณเชื่อหรือไม่? มันเป็นอย่างนั้นจริงๆ ไม่เช่นนั้น ก็คงไม่มีคำพูดที่ว่า “ปากเป็นเอก เลขเป็นโท” ขึ้นมาอย่างแน่นอน บางครั้งคุณอาจหงุดหงิด เมื่อต้องเผชิญหน้ากับการเจรจาที่ไม่ได้ผล หรือทำไมจึงเจรจาไม่ได้เหมือนกับคนอื่นๆ ดังนั้นจึงมีข้อแนะนำสำหรับการเตรียมตัวเพื่อเป็นนักเจรจาที่ดีเจรจาอย่างที่ต้องการ ซึ่งไม่ยากเลย

1. ก่อนการเจรจากับใครก็ตาม คุณต้อง **รู้เป้าหมาย** ของตัวเองก่อนว่าการเจรจาต่อรองครั้งนี้ทำอะไร ต้องคุยกับใคร หรือมีเงื่อนไขอะไร ที่ทำให้บรรลุข้อตกลงได้ แน่แน่นอนว่าคุณต้องวางแผนล่วงหน้าสักหน่อย ไม่อย่างนั้นก็คงยากที่จะทำให้การต่อรองสำเร็จลุล่วงไปได้

2. เมื่อรู้เป้าหมาย สิ่งที่ต้องเตรียมต่อไป ก็คือ **“รู้เรา”** คุณต้องรู้ตัวคุณเองก่อนว่าสามารถบังคับควบคุมอารมณ์ให้ราบเรียบได้ตลอดการสนทนาเจรจาหรือไม่ และต้องพยายามทำตัวเป็นผู้ฟังที่ดี การฟังจะทำให้คุณสามารถจับประเด็นและรู้เขาได้ สิ่งเหล่านี้หากนำมาวิเคราะห์ต่อเนื่อง คุณจะพบว่าการเจรจาให้ผลได้อย่างที่ต้องการ ไม่ยากอย่างที่คิด

3. ถ้ารู้ตัวเองแล้ว คุณต้อง **เรียนรู้จากฝ่ายตรงข้าม** คุยว่า เขาเป็นคนอย่างไร มีแนวคิดหรือที่ทำอะไร คือต้องทำการบ้านก่อนที่จะเริ่มการเจรจา

4. การบ้านนี้ยังรวมถึงการคาดเดาว่า ฝ่ายตรงข้ามมีเป้าหมายอย่างไรด้วย เขาต้องการอะไรจากการเจรจาต่อรองครั้งนี้ ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการเจรจา หากเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน การเจรจาต่อรองก็ย่อมจะง่ายขึ้นตามไปด้วย

5. **วางแผนกลยุทธ์และลูกเล่น** การเข้าสู่วาทสนทนา พร้อมกับแผนการที่วางไว้ โดยเป็นแผนที่สามารถพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์ จะทำให้การตั้งรับหรือรุกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

6. **วิเคราะห์ความได้เปรียบเสียเปรียบล่วงหน้า** รวมถึงการวิเคราะห์ช่วงเวลาและสภาพแวดล้อมด้วยว่า การเจรจาในระยะสั้นหรือระยะยาวจะทำให้เกิดการได้เปรียบมากกว่า **สถานที่** ที่ต่อรองควรจะเป็นที่ที่ทำให้คุณเกิดความได้เปรียบ หรือมีความคุ้นเคยมากกว่าฝ่ายตรงข้าม **อุปกรณ์** ต่างๆ ต้องพร้อมที่จะนำเสนออย่างมืออาชีพ

7. **คุณต้องสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง** หลังจากเตรียมพร้อมทุกอย่าง และต้องแน่ใจถึงสิ่งที่ต้องการเจรจาต่อรองเพื่อสร้างภาพให้ชัดเจน สอดคล้องกับความคิดของอีกฝ่าย คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการต่อรองด้วย

8. **ต้องแน่ใจว่าคุณพร้อมจะแลกเปลี่ยน** กับสิ่งที่คุณต้องการ ไม่มีใครหรอกที่จะให้โดยไม่ต้องการสิ่งแลกเปลี่ยน ฝ่ายตรงข้ามย่อมจะนึกถึง

สิ่งที่เขาควรได้จากเจรจาต่อรองด้วยเช่นกัน หากคุณพร้อมจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งที่คุณต้องการแล้ว ผลลัพธ์จากการเจรจาย่อมน่าพึงพอใจกว่า

9. การพูดเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ไม่ควรมองข้าม การพูดยอมเป็นการสร้างโอกาสที่ดีกว่าก่อนอื่น คุณต้องเชื่อมั่นในสิ่งที่จะนำเสนอ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการพูดคุยเจรจา ต้องคำนึงถึงว่าเมื่อพูดแล้วอีกฝ่ายจะเข้าใจในสิ่งที่คุณต้องการหรือไม่ และอีกฝ่ายจะรู้สึกพอใจกับสิ่งที่ได้ยินด้วยหรือเปล่า ดังนั้นการพูดที่ดีก็ควรได้ทั้งเนื้อหา บรรลุวัตถุประสงค์พร้อมกับสร้างความพอใจให้กับผู้ฟังด้วย

10. บางครั้งคุณต้องกล้าเอ่ยปากขอในสิ่งที่ควรได้ด้วย มีคนจำนวนมากไม่กล้าเอ่ยปากขอในสิ่งที่ควรได้ หรือไม่ก็นึกเอาเองว่าคุณต้องการอะไร มันคงเป็นเรื่องยากที่จะนั่งเคาใจกันไปเรื่อยๆ สู้อยู่ปากกันตรงๆ เลยดีกว่า การพูดคุยเจรจาต้องมีการเปิดไฟแบ่ได้ให้เห็นกันบ้าง

11. นำเสนอสิ่งที่คุณต้องการให้เห็นภาพที่ชัดเจน ไขว่ความคิดที่จะสนองประโยชน์ของอีกฝ่าย เพื่อให้การยอมรับเกิดขึ้น รวบรวมข้อดีจากสิ่งที่คุณเสนอ ให้เขาเห็นง่ายๆ หาข้อมูลสนับสนุนเพื่อตอกย้ำความมั่นใจให้กับฝ่ายตรงข้าม

12. หากเกิดการโต้แย้ง ไม่ควรใช้อารมณ์ในการพูดจา แต่ควรเอาชนะข้อโต้แย้งด้วยการถอดชนวนอย่างเป็นขั้นตอน ยกหลักการที่น่าเชื่อถือขึ้นมาโต้แย้งอย่างเป็นกลาง

13. สุดท้าย อย่าลืมกล่าวคำขอบคุณ ไม่ว่าผลของการเจรจาจะเป็นอย่างไรก็ตาม ลากจากกันด้วยความรู้สึกดีๆ เพราะยังมีโอกาสที่ต้องพบหรือพูดคุยกันอีกอย่างแน่นอนในวัฏจักรธุรกิจและการทำงานต่อไป

คุณสมบัติที่นักเจรจาต่อรอง จะพึงมี

1. มีความสามารถในการคิดเชิงระบบเชิงวิเคราะห์ และคิดนอกกรอบ เช่น การหาเหตุของประเด็นที่คู่เจรจาเสนอ เพื่อคาดคะเนความต้องการของเขา ตลอดจนคาดคะเนความต้องการในเหตุผลอื่นของคู่เจรจาที่อาจเป็นไปได้

2. มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ ยึดจุดยืนที่มั่นคง รอบคอบ ในการคิดก่อนพูด

3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที

4. สามารถอ่านใจคู่เจรจาจากลักษณะท่าทาง กิริยาอาการที่แสดงออก

5. มีจิตวิทยาในการโน้มน้าวใจ มีทักษะในการพูดที่สามารถสื่อความได้ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล และเป็นมิตร

6. มีทักษะในการวางแผน ตัดสินใจ และสามารถควบคุมการเจรจาต่อรองตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสิ้นสุดให้เป็นอย่างราบรื่น

7. รู้ขอบเขตอำนาจความรับผิดชอบของตัวเอง

8. มีบุคลิกประนีประนอม รักษาผลประโยชน์ร่วมกัน (Win win Systems)

9. มีจริยธรรม ไม่ใช่เอาเปรียบอีกฝ่ายจน อู้อู้ออไม่ได้

