



Onderhandelen

Spreker: Theo Bollerman

Communicatie Advies Bureau

Mr JATh Bollerman & JL Douwes Dekker, arts



Disclosure belangen spreker

Belangenverstrengeling (potentiële) **Geen**

Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven:

- Sponsoring of onderzoeksgeld
nvt
- Honorarium of andere (financiële) vergoeding nvt
- Aandeelhouder nvt
- Andere relatie, namelijk...
nvt www.cabBollerman.nl

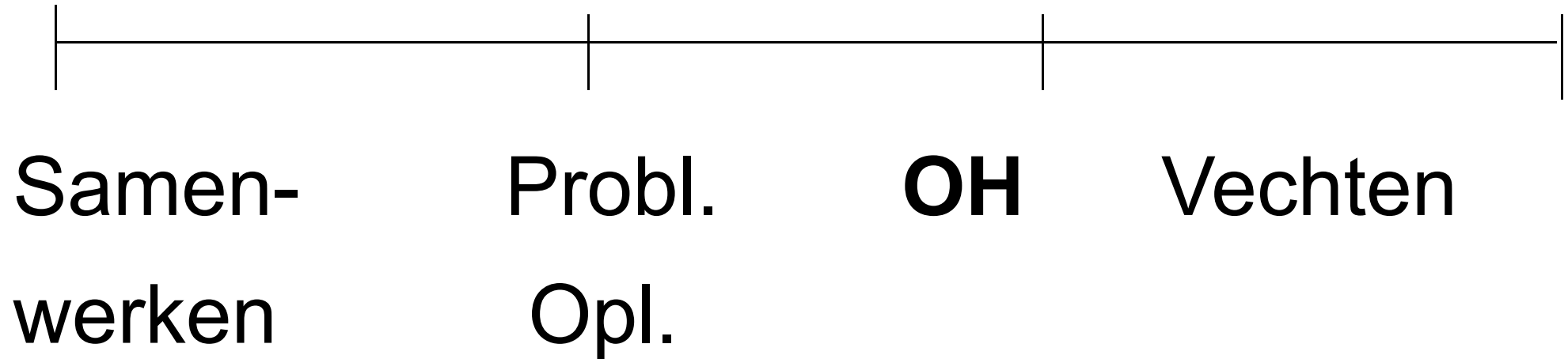


Programma

- Inleiding
- Plaatsbepaling onderhandelen
- Persoonskenmerken
- Attitude
- Onderhandelingsinzichten
- Argumentatietechniek
- Take home?



Conflicthantering:



Negeren / vermijden

Toegeven

Afleiden



Definitie onderhandelen:

Onderhandelen is een
gespreksmethode waarbij
tegenstanders trachten gelijk te
krijgen ten aanzien van hun
standpunten?

Als je gelijk hebt,
betekent het niet
dat je gelijk krijgt.

Als je gelijk maakt,
heb je nog niet gewonnen

.

Bij onderhandelen hebben
beide partijen vaak gelijk.
Dus: raakt kern niet .



Gelijk hebben
loskoppelen van
wat je wilt bereiken

Wat is haalbaar?
Onderhandelen is exploreren naar
wat haalbaar is



NIET:

Onderhandelen is een aanpak waarbij het de kunst is de ander akkoord te laten gaan met jouw standpunt met behulp van elke denkbare truc

Trucs?



Trucjes – Naïef onderhandelen?

- Extreem overvragen
- Emotionele manipulatie: kleineren & vrienden onder elkaar
- Het graf in prijzen
- Geveinsde alternatief
- Volgorde van bespreekpunten
- Juridische slimmigheden

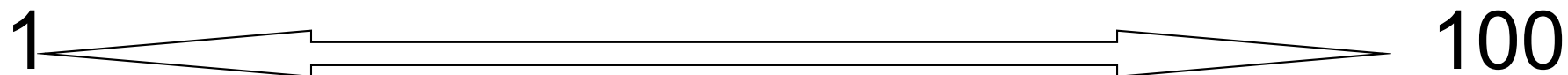


Goede onderhandelaar:

- Kent zichzelf
 - Bereidt zich goed voor
- Denkt na over de methode
- Investeert in de relatie (LT zelfs KT)
 - Beïnvloedt de machtsbalans
 - Kiest SMART doelstellingen



Persoonskenmerken, “Big 5”



Introvert

Extravert

Confronterend

Conflictmijdend

Hoofdpijnen

Perfectionist

Bezorgd

Laconiek

Behoudend

Veranderingen



Macht

Het vermogen invloed uit te kunnen oefenen op het gedrag van de ander

- Strepen / hiërarchisch
- Sanctie
- Deskundigheid
- Identificatie / voorbeeld
- Argumentatie



Doelstelling: SMART

Specifiek geformuleerd

Meetbaar

Acceptatie

Realistisch

Tijd gerelateerd



De inhoudelijke voorbereiding



- Weerstandspunt:
- Welke oplossing minimaal moet
- Met minder kan je niet akkoord gaan

- Streefpunt:
- Welke oplossing maximaal redelijkerwijs nog haalbaar is

= Favoriete oplossing



Het gesprek – het proces

- Hoe start ik, zodat er probleem oplossende benadering ontstaat?
- Welke vragen om marges te achterhalen?
- Hoe formuleer ik mijn voorkeursoplossing?

Opschrijven?



Explorerend gedrag Vragen stellen!

Wat wil de ander wel doen?



Explorerend gedrag

Vragen:

- (In)directe vraag om informatie:
“Welke oplossingen had u nog meer bedacht?”
- Voorwaardelijke vraag:
“Als ik cash betaal, krijg ik dan korting?”
“Stel dat ik je doe, doe jij dan?”

STILTES



Onderhandelen is:

65% goed luisteren

4 niveaus, non-verbaal!

wat zegt de ander niet

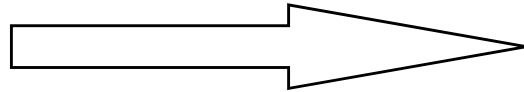
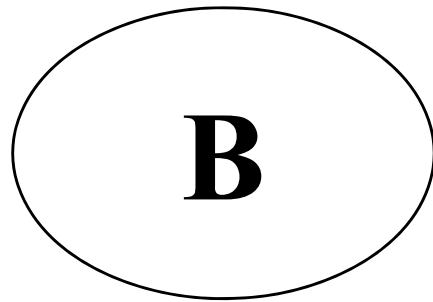
waar gaat hij niet op in

welke vraag beantwoordt hij niet

35% duidelijk formuleren



Communicatie



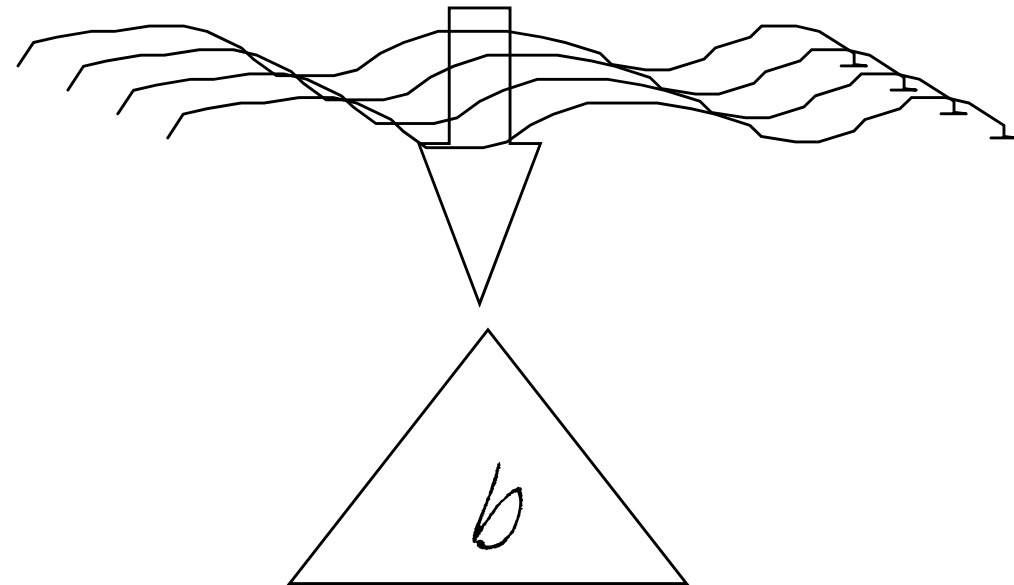
Inhoud
Relatie
Bedoeling
Gevoel

Filters:

Emoties

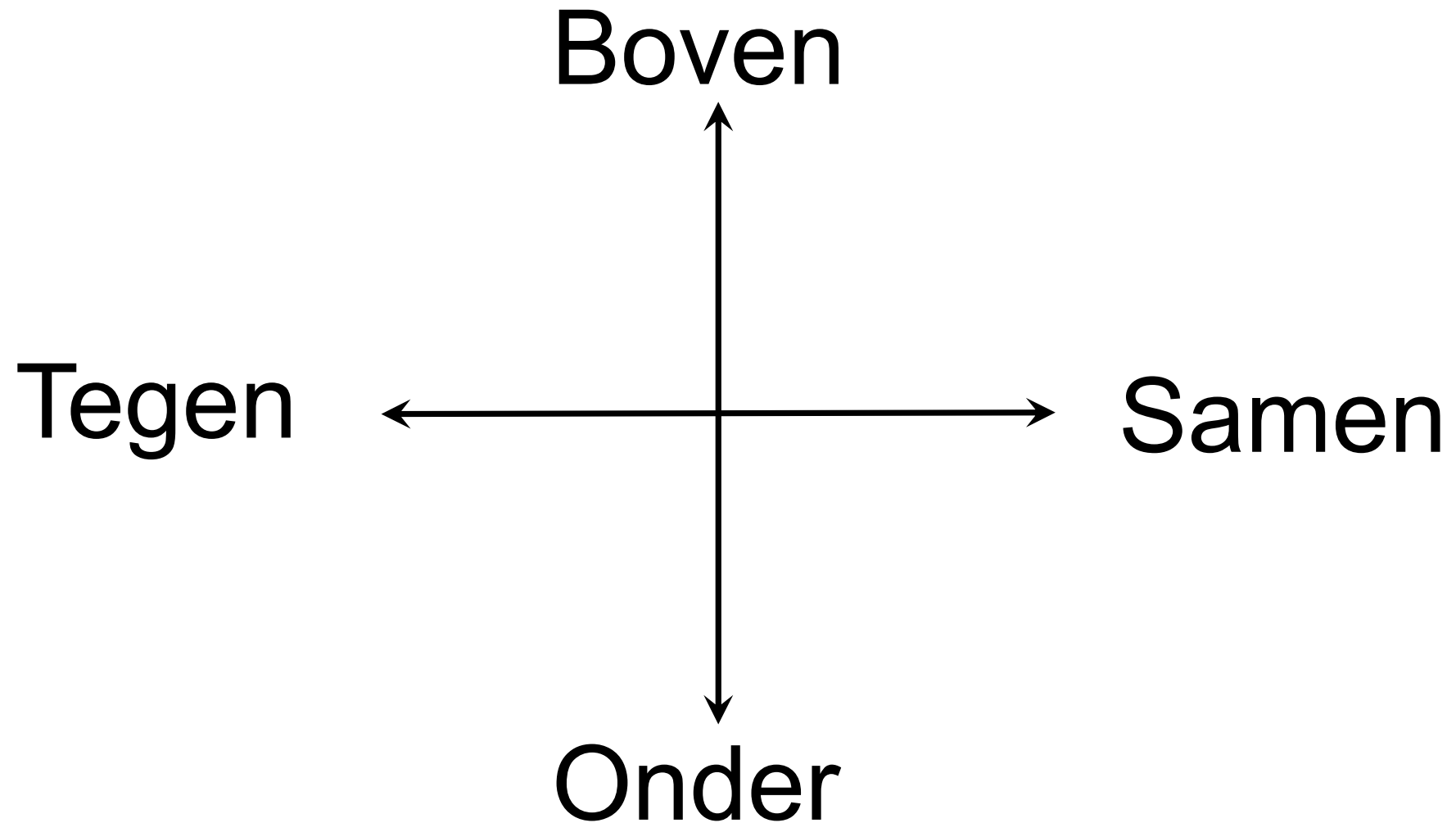
Macht

Vooroordelen





Roos van Leary





Aanbevolen attitude:

Gevoel: positief empathisch

Inhoud: helder



Goed onderhandelen begint
met je bereid te verklaren
naar bevredigende oplossingen te
zoeken



Het venijn

zit

in de

START

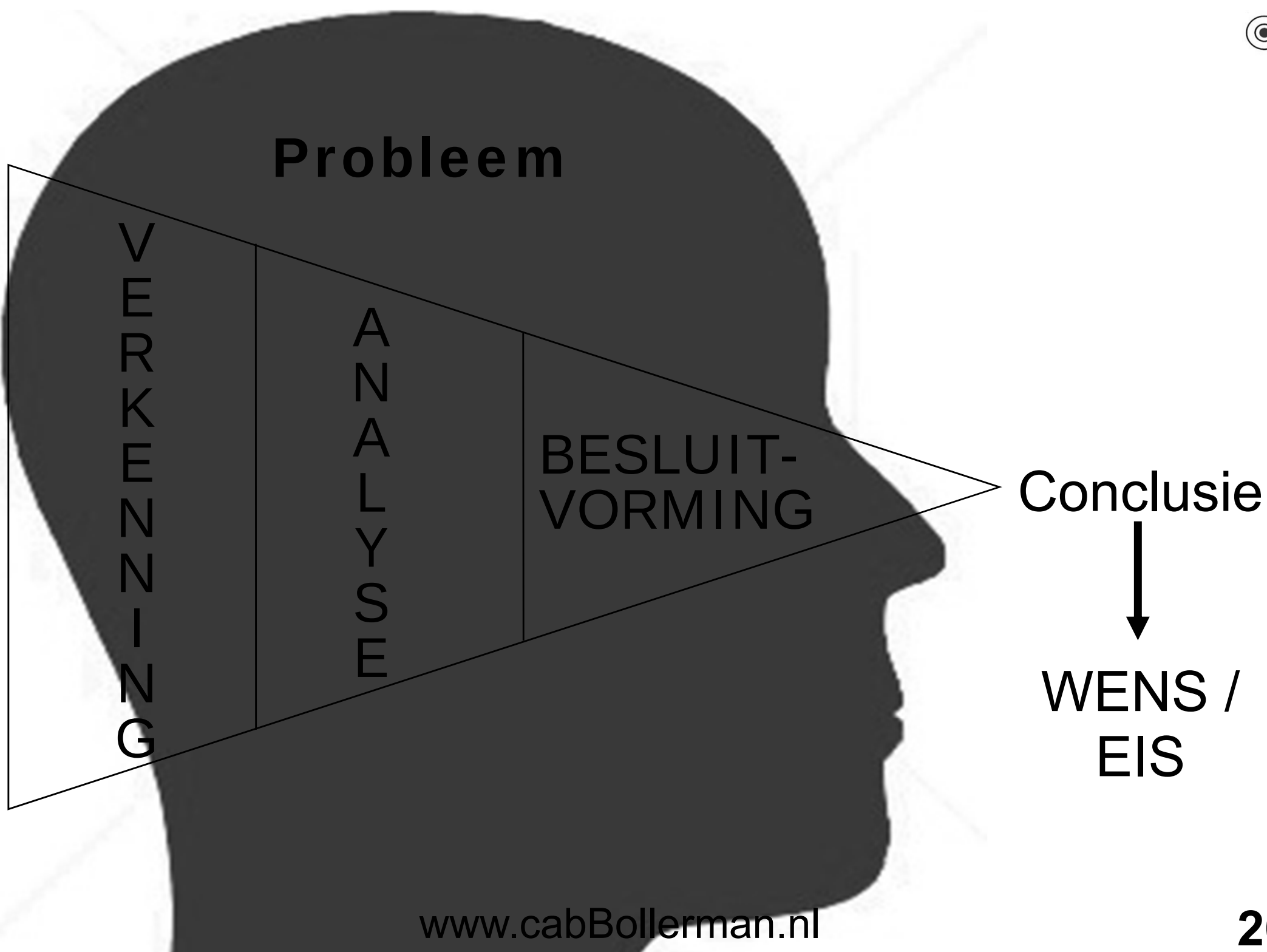


- Partijen erkennen probleemdefinitie en het belang van het oplossen
- Partijen zoeken gezamenlijk naar voor hen bevredigende oplossingen
- Een partij start met een wens/eis = meest gunstige oplossing voor eenzijdig gedefinieerd probleem
- Wederpartij is reactief: in 1e instantie afwijzende houding aan met, voor eigen positie, meest gunstige oplossing



Probleem oplossing

- Probleem definitie – acceptatie
- Oorzaken
- Oplossingen
- Voor- en nadelen
- Selecteren beste 2 -3
- Keuze
- Uitvoering
- Evaluatie





**Eis =
favoriete
oplossing**

**Er zijn
altijd
andere**



Van wens naar probleem

Actie:	wens of eis	“probleem”
Reactie:	afwijzend	probleemoplossend
Gevolg:	(potentieel) conflict	“win – win”



Probleemstelling analyse:

- Voor welk probleem is mijn wens/eis een oplossing?
- Hoe zwaar weegt het probleem?
- Hoe ernstig zijn de gevolgen als het probleem blijft bestaan?



Van wens naar probleem

- Advies: benut “probleemstelling”
- Probleemstelling: begrijpen en erkennen betrokkenen?
- Wens = (voorkeurs)oplossing



Alternatieven:

- Andere oplossingen?
- Welke oplossing gesprekspartner?
- Welke oplossingen elders?

- Voor- en nadelen van mijn oplossing?
- Voor- en nadelen van andere oplossingen?
- Hoe nadelen ondervangen?
- Welke voordelen wegen het zwaarst?



Argumentatie

- Geloofwaardigheid
- Vertrouwen
- Overtuigingskracht

- Ondersteunende functie!
- Relatieve haalbaarheden



Presenteren van argumenten

- Selecteer de 3 beste
(Referentiekader van de ander)
- Praat per argument; niet alles op tafel
- Vraag om reacties
- Visualiseer

Attentiepunten vraagstellingstechniek

- Gun de ander voldoende denktijd
- Zwijg als de ander zwijgt
- Geef geen antwoord op eigen vraag
- Stel nooit meerdere vragen in één
- Let op non-verbaal gedrag
- Herformuleer indien nodig



STILTE

Blijf vriendelijk en rustig
kijken

Bereid je erop voor!



**Wie praat
die laat**



Tijdens de onderhandeling:

- Voorkomen dat de ander zich in het nauw gebracht voelt

door:

- De ander zoveel mogelijk keuzes en gespreksruimte aan te bieden



BOZO

Beste

Optie

Zonder

Onderhandelingsresultaat



Tips onderhandelen:

- Tegenpartij? → Gesprekspartner
- Gelijk krijgen? → Exploreren
 - Wat is haalbaar, waar kan de ander mee akkoord gaan
 - Best denkbare overeenkomst voor alle partijen
- Eerst zoeken naar overeenkomsten
- Beïnvloeden door positieve attitude
- Machtsbalans optimaliseren
- Rationeel en emotioneel proces



Veel succes en plezier
met onderhandelen!