

GESTIONE D'IMPRESA

di EROS TUGNOLI

Cinque trucchi per negoziare con successo

All'essere umano non piace sentirsi rispondere "no". Tuttavia, il negoziato inizia proprio quando qualcuno lo dice. In questo articolo passiamo dal sacro al profano, focalizzandoci su alcuni stratagemmi per portare a buon fine l'accordo.

1) Impara a " sbalordirti " - Questa strategia è poco usata, ma è straordinariamente efficace. Parlo di un'espressione di sorpresa e stupore in risposta a una proposta della controparte o a un prezzo durante le trattative in presenza o in video-call. Alla proposta di prezzo di un fornitore, provate a rispondere "Quanto ha detto?" con aria sbalordita. E' anche un **test** per capire se chi avete di fronte è " *scafato* " oppure no.

Infatti, se la controparte non è un negoziatore ben stagionato, avrà 2 tipi di reazioni:

- immediatamente proporrà sconti o concessioni;
- sentendosi a disagio, cercherà di razionalizzare il prezzo, offrendovi ulteriori appigli su cui avanzare le vostre richieste.

2) Non reagire alle provocazioni - Il contrario della precedente: stavolta è la controparte che " *sussulta* " alla vostra richiesta. Quasi mai si tratta di reazioni sincere, ma fanno parte del gioco della trattativa. Una provocazione, formale o sostanziale che sia, può generare sentimenti di rabbia, ansia, tensione diffusa. E la controparte cercherà di farvi innervosire e portarvi a reazioni emotive che vi faranno perdere lucidità e forza negoziale. Restate immobili, controllate il respiro, guardate dritto negli occhi l'interlocutore e attendete un paio di secondi a rispondere. Non date risposte di getto, ragionate.

3) Parla poco, fai parlare gli altri - Se la persona con cui state parlando inizia a farvi molte domande, lo fa perché vuole raccogliere più informazioni possibili su di voi e scoprire i vostri punti deboli. In queste situazioni è bene dare risposte molto sintetiche, in modo che il vostro interlocutore sappia il meno possibile di voi. E contrattaccate subito, meglio se con domande " *aperte* " per far parlare lui.

4) Poliziotto buono, poliziotto cattivo - Una delle tecniche più tradizionali per poter ottenere consenso in un accordo è la tecnica del poliziotto buono e poliziotto cattivo. Il *Buono* finge di accettare la tua proposta, poi arriva il *Cattivo* (o interviene, se è già presente) contestando il Buono e la tua proposta, cercando di far abbassare il valore della proposta stessa. Poi il Cattivo esce e il Buono ti chiede di accettare la proposta prima che ritorni il Cattivo, in modo da metterti fretta.

Oppure il Buono rimanda la decisione finale, poi vi ricontatta, sempre per farvi fretta. Come difendersi?

Svelate il loro gioco, con simpatia ed ironia: " *Ah, quindi lei è il Buono e lei, invece, il Cattivo? Ma io allora che malvivente sono? (sorriso). A parte questo, torniamo a ragionare e ad analizzare cosa è più conveniente per tutti noi* ". E ritornate sui contenuti concreti della proposta.

5) Gestite gli ultimatum - Per sollecitare la vostra decisione, la controparte potrebbe lanciarvi un ultimatum: " *O così, o Pomì* ", come recitava una vecchia pubblicità di sugo di pomodoro, paragonando il sugo originale da quello in barattolo.

Ricordate questo: non esistono mai solo 2 soluzioni, è la controparte che cerca di influenzarvi facendo vedere solo queste 2 ipotesi.

In queste situazioni è fondamentale saper **prendere tempo** , anche se può sembrare impossibile avere ulteriore tempo. Ma imparerete in fretta che, pur di difendere i loro interessi, le persone saranno disposte a lasciarvi del tempo in più.

E a tal proposito, tornando al " *O così, o Pomì* ", vi ricordo che abbiamo il pesto genovese, l'aglio e olio, il tartufo, la gricia, o un bell'astice sugli spaghetti fumanti...