

di **EROS TUGNOLI**

Venditore o negoziatore?

Spesso si considerano quasi sinonimi termini come acquistare, trattare, vendere, negoziare. Senza entrare in disquisizioni semantiche, il termine "Negoziazione" si distacca dagli altri per struttura, metodo e strategia.

Nella compravendita si prevede uno scambio di merci e/o servizi in cambio di denaro.

Nella negoziazione, invece, lo scambio di denaro non è indispensabile, potrebbe anche non esserci. Pensate ad una trattativa familiare, dove si deve decidere la meta delle vacanze o in che scuola far studiare i figli. Oppure un CdA che deve decidere se approvare un progetto di sviluppo. O un poliziotto che deve trattare con un sequestratore per liberare degli ostaggi.

Ma la grande differenza tra i 2 ruoli sta nella mentalità: il negoziatore pensa in maniera diversa dai venditori, applica strategie diverse col cliente e dispone di molte più possibilità e opzioni per chiudere la trattativa nella maniera migliore.

Molti venditori pensano solo alla vendita immediata, al fatturato da realizzare a breve termine. Il negoziatore cerca sistematicamente la miglior soluzione per entrambi, quindi realizza fatturati più "sani", seleziona i migliori clienti e li fidelizza già durante i vari colloqui di vendita.

Molti venditori subiscono la **battaglia del prezzo** e i confronti con la concorrenza. Per il negoziatore, questi 2 fattori sono solo 2 delle tante componenti da inserire in un accordo più ampio e completo.

Per il venditore è più importante la **fase "tattica"**: come mi presento, cosa gli dico, come propongo i miei prodotti, che sconto gli posso fare, come chiudo la trattativa. E molti confidano molto, troppo, sulla loro capacità improvvisativa. Il negoziatore invece lavora maggiormente sulla **fase "strategica/preparatoria"**, acquisendo informazioni e preparando le possibili opzioni che si potranno verificare durante la trattativa.

Non solo: grazie alle informazioni raccolte e al successivo **lavoro di "intelligence"**, il negoziatore prepara anche accuratamente le modalità di relazione col cliente, dando maggior importanza alle domande da porgli e all'ascolto attivo.

Infine, il negoziatore prepara anche preventivi efficaci e vincenti, prevedendo sempre un "**pianoB**", per chiudere la trattativa con reciproca soddisfazione.

Personalmente, ritengo le strategie di negoziazione come un doveroso upgrade per chi vuole davvero migliorare la propria professione.

Ecco una sintetica check-list per stimolarvi al confronto. **Raccolta informazioni**: occorre prendere più informazioni possibili e prima possibile riguardanti la controparte, la situazione che si è verificata, l'ambito professionale e quello personale. Fondamentale l'uso di Internet e dei motori di ricerca, ma anche dei Social, allo scopo di cercare notizie proprio sull'interlocutore che vi troverete di fronte. **Pianificazione dello "schema di azione"**: occorre decidere anticipatamente quando, come e dove ci saranno i contatti futuri. Parlo di incontri diretti, online, telefonici ed e-mail. Questo consente al negoziatore di proporre alla controparte, di volta in volta e senza improvvisare, quale sarà la più efficace modalità di comunicazione. **Previsione di criticità e punti di contrasto**: sapere primariamente quali sono eventuali punti deboli della nostra proposta o punti forti della proposta di eventuali concorrenti, consente o di evitarli, con apposite tattiche e comunicazioni, oppure di studiare a tavolino le risposte ideali per poter argomentare con sicurezza all'interlocutore. **Proposte e chiusura dell'accordo**: il principio di fondo è quello di allargare le opzioni possibili, senza rimanere ancorati ad una sola soluzione. La costante ricerca di soluzioni alternative consente di avere più carte da giocare e trasmette un corretto spirito di collaborazione che può aiutare anche nei momenti di forte contrasto. Lo stesso preventivo potrebbe prevedere 2 ipotesi da proporre al cliente, entrambe favorevoli per lui e per voi, spingendolo a scegliere e non a sentirsi imporre l'acquisto. **Per concludere**, torno al quesito iniziale: venditore o negoziatore? La risposta è semplice: entrambi! Ora tocca a voi vedere quale di queste 2 componenti dovete affinare.