

99 de tehnici, spuse si recomandari utile pentru vanzare si inchidere

Fiecare din tehnicile de mai jos aduc valoare in secventa de vanzare. Ca sa vi le insusiti, in fiecare zi cititi 2-3 tehnici, si apoi puneti-le in aplicare. Unele le invatati imediat, altele au efect imediat.

Stagiul	#	Denumirea	In ce consta / Verbalizarea
Pregatire	Tehnica 1	Calendarul	„Aveti un calendar la indemana?”
Pregatire	Tehnica 2	Sugestia 'de bine'	„Sa vedeti ce o sa va placa...”, „Cand incercati, vedeti cat de usor...”
Pregatire	Tehnica 3	5 minute	„Pot sa am 5 minute din viata Dvs.?” Ceri 5 minute pentru ca sa discuti cu clientul.
Pregatire	Tehnica 4	Cadoul	Porneste cu un cadou! „Uitati, din partea firmei noastre...”
		(legea reciprocitatii)	Dam inapoi ceea ce primim
Pregatire	Tehnica 5	„E vreo problema?”	Chiar daca e intrebare inchisa, rareori se raspunde cu nu, mai ales pusa la inceputul discutiei
Pregatire	Tehnica 6	Bonding	Gaseste lucruri comune, intre tine si client
Pregatire	Tehnica 7	Asezarea	Pune-te (la masa) in pozitie colaborativa (de aceeasi parte a mesei).
	Tehnica 8	(legea consensului)	Daca mai multi fac un ‘ceva’, trebuie sa fie corect
Propunere	Tehnica 9	Pretul	daca ai doua produse pe lista, porneste cu cel cu pretul mare, apoi cu cel cu pretul mic
Pregatire	Tehnica 11	Prezentarea	Impartasesc date personale - Prezinta-te 15 secunde
Pregatire	Tehnica 12	Complimentul	Porneste cu un compliment: „Se vede ca folositi numai produse de calitate....”
Pregatire	Tehnica 13	"Nu costa nimic"	„Daca nu va indeplinesc nevoile (si dorintele) / Daca nu iese / daca nu aveti succes, nu aveti de platit nimic.”
Pregatire	Tehnica 17	Ajuta	Nu vinde informatie, vinde ajutor.
Pregatire	Tehnica 18	Intentia inalta	high intent' -= vreau sa te ajut/ vreau sa-ti fac copii, 'Low intent - vreau acum, pentru ca sa vand, sa-mi rezolv mie problema, mai intai.’
		Nu alerga dupa bani	Scoate-ti banii din cap: gandeste-te cum poti sa ajuti
Pregatire	Tehnica 19	Curiozitatea	„Cand veti auzi ce va spun, fie ma pupati, fie ma dati pe usa afara...”
Pregatire	Tehnica 20	Victimizarea	„Eu sunt mic, n-am vrut sa deranjez... ajutati-ma, daca puteti’, „N-am apelat niciodata la Dvs., ...ajutati-ma.’
Analiza	Tehnica 24	Saltul peste 'gate-keeper'	„Politica firmei noastre imi cere sa stau de vorba cu toti cei implicati in proiect / care ar fi implicati in achizitie, sau folosirea ulterioara. E vreo problema?”
Analiza	Tehnica 25	Intrebarea umbrela	„Spune-mi mai mult...”, „Puteti extinde ideea, e interesant...”, „La ce anume va referiti..”, „Adica...”
		20 de secunde	Nu vorbi mai mult de 20 de secunde pana cand nu pui o intrebare.
		legea consecventei	Fiecare vrea sa aibe dreptate (‘ceea ce scoatem pe gura, e fara doar si poate adevarat, ceea ce spun altii, e de verificat’)
Analiza	Tehnica 26	Oglinda	Stai 'in oglinda' cu clientul
		Ochi lipiciosi	Stai cu ochii lipiti de trasaturile fetei clientului (nu mai mult de 60-70% din timp)
		Viteza de vorbire	Adapteaza-ti viteza de vorbire la cea a clientului

		Tonul vocii	Adapteaza-ti tonul vocii la cel al clientului
		Limbajul non-verbal	In comunicare, 90% din informatie se transmite prin atitudinea corpului, gestică, mimica fetei si ochi si numai 10% prin intelesul cuvintelor.
		Culoarea ochilor	Identifica culoarea ochilor clientului.
		Tonusul	Fii in forma fizica
		(legea similaritatii, a simpatiei)	Ne plac cei similari noua
Analiza		Repetarea	Repeta, cuvant cu cuvant, tot ce spune clientul
Analiza	Tehnica 27	„Sunteti cu mine?”	Verifica daca esti ascultat: ,Sunteti cu mine?’ ,Ma urmariti?’
Analiza	Tehnica 28	Intrebarea miraculoasa	,Ce as putea face eu, pentru ca sa ajut...’
Analiza	Tehnica 29	Numele	Cel mai placut cuvant din lume este numele propriu.
		(legea ego-ului)	Cea mai importanta persoana sunt eu. Toate povestile trebuie sa ma implice sau sa fie aproape de universul meu.
Analiza	Tehnica 30	„Intrebati-ma Dvs.”	,Intrebati-ma Dvs.. Va spun tot ce doriti.’ (numai cand esti foarte stiutor de carte) Afli ce il doare, intr-adevar, pe client.
Analiza	Tehnica 31	Alege-ti durerea	,Daca ar fi sa alegeti o singura durere pe care sa vo rezolv, care ar fi aceea?”
Analiza	Tehnica 32	Verificarea	,Va place ce va spun?’ ,Va place asta?’ Cu toate ca e o intrebare inchisa, raspunsul ma ghideaza: imi spune ce sa fac mai departe. Nu opreste discutia.
Analiza	Tehnica 33	Pompa de aer	,Stiu ca, daca ati fi in aceeasi situatie, ati face la fel....’
Analiza	Tehnica 34	Carnetulul cu notite	Noteaza, calculeaza, inregistreaza
Propunere	Tehnica 35	Repetarea	Repeta, cuvant cu cuvant cele spuse de cel din fata ta (nu incerca sa pari destept, nu mai destept decat clientul). Repeta cele spuse de cel din fata ta, cuvant cu cuvant!
Propunere	Tehnica 36	Cuvinte; discutia	Foloseste cuvinte pozitive / Evita cuvintele negative
Propunere	Tehnica 37	Mai multe surse: la fel	Daca aud in mod repetat un lucru, oamenii au tendinta sa-l creada.
		Legea repetarii	(Daca auzim ceva din mai multe surse, tindem sa credem)
Propunere	Tehnica 66	Preinchiderea	,Ce ar trebui să facem noi, ca să ajungem la o înțelegere?’ ,Daca noi facem [ce ati cerut Dvs.], cumparati?’ ,Daca noi va dam asta, avem un contract?’
Propunere	Tehnica 38	HOROR (succesiunea obiectie –raspuns)	Nu raspunde niciodata din prima la o obiectie. Primul reflex pe care trebuie sa-l ai la auzirea unei obiectii e: ,Ce anume vreti sa spuneti cu asta?’ sau ,Spuneti-mi mai mult.’
		Asigurarea (verificarea obiectiei)	,Dacă eu pot să rezolv acea problemă, atunci veți accepta sugestia mea ?’ ,Dacă rezolvăm această problema, ar mai fi alta?’
Propunere	Tehnica 39	Pre-apararea	,Sunt sigur ca, daca ati fi in locul meu, ati face la fel...”
Propunere	Tehnica 40	Fa-l sa vorbeasca / sa-si ia angajamentul Codita	, ... nu-i așa?’ , ,...e corect?’ , ,... n-am dreptate?’ , ,... e adevărat?’ , , Toți suntem interesați de [sanatatea familiei], n-am dreptate?’ ,

Propunere			<p>„Arată bine, nu-i așa?”, „Acesta este un produs bun, nu-i așa?”, „Acesta e un serviciu util, am dreptate?”</p>
		Codita in fata	<p>„Nu suntem toți interesați de sanatatea/ securitatea familiei?”, „Am dreptate cand spun ca e un produs bun?”</p>
		Consecventa	Orice fiinta umana vrea sa aibe dreptate.
Propunere	Tehnica 41	Sugestia in discurs	Spune o poveste in care introduci varianta <i>care iti convine tie</i> (mai ales daca nu e etica) facuta de altii.
Propunere	Tehnica 42	'Stii ca e asa"	Generalizeaza un comportament, apoi obtii confirmare: „Stiti ca e asa...”
Propunere	Tehnica 43	Autodefaimarea	Povestesti un lucru despre tine, care e marginal imoral- neetic. Asteapta un raspuns similar (de exemplu, atunci cand vrei sa oferi o spaga)
		Vulnerabilizarea	<p>„E posibil ca ceea ce se intampla sa fie din cauza mea?”, „E posibil sa nu cumparati din cauza ca va vand eu?”</p>
Propunere	Tehnica 44	Garantia	<p>Leaga profitul tau de succesul pentru client: „Daca nu iese, nu trebuie sa ma platiti / Va iau produsul inapoi.”</p>
Propunere	Tehnica 45	Marturisirea	Marturiseste ca ai folosit produsul sau serviciul, si ti-a placut.
Propunere	Tehnica 46	Doctorul'	Da sfaturi dintr-o pozitie de autoritate.
		(legea autoritatii)	Daca o spune un expert, are dreptate.
Propunere	Tehnica 47	A treia parte	Adu pe altcineva sa marturiseasca ca i-a placut serviciul sau produsul tau (in locul tau).
Propunere	Tehnica 48	Imagine - poza	Fa o prezentare vizuala a produsului tau (o imagine face cat 1000 de cuvinte).
		Poze	Oamenii gandesc in imagini.
Propunere	Tehnica 49	Amortizarea	„Domnule client, inteleg ce simtiti / ganditi. Si altii au simtit / gandit acelasi lucru [in situatia asta].”
Propunere	Tehnica 50	Pivot	„Asta functioneaza/ se intampla PENTRU CA...”
Inchidere	Tehnica 51	Lovitura de ciocan	„Ia-o p'asta mare; nu vrei?... Bine, atunci ia-o p'asta mica”
Inchidere	Tehnica 52	Intrebarea alternativa	<p>„Cate produse vrei sa iei, 3 sau 4?” „Cum ați dori să plățiți, numerar sau cu ordin de plată, la livrare?” „Când vă e mai comodă livrarea, dimineața, sau după amiază?”</p>
Inchidere	Tehnica 53	Concurentul	Utilizează diferențele între competitori; dacă faci o comparație cu un competitor mai bun, clientul te va asculta și va încerca să acționeze la fel ca și competitorul lui; la fel dacă ii dai exemplul unui ‘urmaritor’ O sa gandeasca: ”Dacă patronul acesta care este mai slab decât mine a fost de acord cu propunerea ta, atunci sunt și eu.”
Inchidere	Tehnica 54	„Nu incercam?”	<p>„Nu incercam, macar o data?” „Haideti sa incercam.” „Va propun o incercare. Daca nu iese, n-am avut nimic de pierdut.”</p>
Inchidere	Tehnica 55	Numele corect	<p>„Apropo, care este numele corect al companiei Dvs.?” „Care e codul fiscal, care e numele Dvs. integ, care e IBAN-ul Dvs. ...)?”</p>
Inchidere	Tehnica 56	Carliful'	Te legi de un cuvânt pe care il spune clientul, si dezvolti discutia.
Inchidere	Tehnica 57	‘Fără risc’	„Ca să nu riscati nimic, uitati ce vă propun: eu vă dau o prima transa, si Dvs. vedeti cum functioneaza. Dacă nu sunteti multumit, nu mai lucrati a doua oara cu noi (sau va fac retur). Ce ziceti?”
Inchidere	Tehnica 58	Da dupa Da	Pune o suita de intrebari mici, la care sa raspunda, natural, cu DA. La intrebarea mare, va raspunde la fel.
Inchidere	Tehnica 59	Uite ce pierzi...'	„Daca nu cumparati, uite ce pierdeti...”

Inchidere	Tehnica 60	Secret	,Va rog, nu mai spuneti nimanui...' Altă versiune este: ,Să rămână între noi...’ și funcționează atunci când clientul nu este inspirat și caută alte surse de inspirație. Fraza de bază este: ,Uite, voi face eu asta pentru Dvs. Va rog, nu mai spuneți nimănui.’
Inchidere		„...Numai pentru tine’	,Uitati ce fac, eu, numai pentru Dvs...!’
Inchidere	Tehnica 61	„E responsabilitatea Dvs.”	,D-le [Client], dacă doriți să ajungeți aici/așa/la aceste cifre de vânzare, depinde numai de Dvs.’ ,Responsabilitatea mea este să vă prezint (explic, ajut), decizia finala este a Dvs.’
Inchidere	Tehnica 62	„Doar ca sa inteleg mai bine.”	Raspunsul standard pentru obiectia “Mai lasa-ma sa ma gandesc”. li punem clientului intrebari din care sa rezulte o insiruire de Da-uri (sau de Nu-uri cu valoare de Da). Obiectia reala va fi mai ușor de identificat si eliminat. ,Doar ca să înțeleg mai bine... Avem servicii de calitate proastă? (NU) Avem termeni de piață diferiți pentru alți clienți? (NU) Avem oferte mai rele decat altii? (NU) Atunci, care ar fi durerea Dvs.?- (clientul) “Pai...”
Inchidere	Tehnica 63	„Am pierdut vanzarea...”	,Dle Client, ati invins. Recunosc, aveti o argumentatie mai tare. Am pierdut vanzarea... (dai sa pleci)’
Inchidere	Tehnica 64	Colombo	Pretinzi ca ai terminat intrebarile si te intorci, prinzand clientul pe <i>contre-pied</i> : ,... dar mai am totusi o intrebare: ...’
Inchidere	Tehnica 65	“Plăcinta cu frișcă”	Raspunde la întrebare cu altă întrebare, pentru a păstra controlul, și a conduce clientul către următoarea închidere. (Client): ,Se poate sa am documentele mâine?’ (Vânzător): ,Sunt necesare <i>toate</i> documentele maine? (Client): ,Cât de bine se vinde aceasta oferta?’ (Vânzător): Doriți să știți cum se vinde numai despre aceasta oferta sau si despre altele, similare?
Inchidere	Tehnica 66	Benjamin Franklin /diez	Desenezi o linie pe o hârtie un T și notezi DA într-o parte și NU în cealaltă parte. După aceea faci o mică prezentare: “ D-le X, eu întotdeauna folosesc un instrument pentru a lua decizii, în special când este una dificilă. Uitați-vă cum arată pe hârtie: DA pe o coloană, NU pe altă coloană. Dacă am mai multe argumente în favoarea luării deciziei, acționez ca atare, dacă nu, mă mai gândesc. Haideți să vedem încă o dată care sunt beneficiile (DA) (le scrii pe hârtie) ... Acum spuneți-mi, vă rog, ce argumente aveți împotriva...(clientul va avea oricum mai puține argumente împotriva, pentru că tu ai lecția deja învățată, pe când el nu este pregătit).
		Recapitularea simpla	Repeti, inca o data, toate beneficiile relevante pentru clientul tau
Inchidere	Tehnica 67	Sugestia	,Pe baza a ceea ce am discutat, vă sugerez să cumpărați următoarele...”
Inchidere	Tehnica 68	Argumentatia pozitiv - negativa	,Daca veti accepta propunerea mea, veti avea de castigat (toata lumea e fericita). Daca nu, va inteleg / nu ma supar.’
Inchidere	Tehnica 69	Reducerea la absurd	Identifici diferenta de pret, apoi o omori, impartind-o la numarul de utilizari. La sfarsit, o materializezi.
Inchidere	Tehnica 70	Semnalul de cumparare	Cand apar semnalele de cumpare, inchizi (finalizezi), oriunde te-ai afla.
Inchidere	Tehnica 71	Inchiderea pe /Serviciul suplimentar	Client: ,Vreau un detaliu.’ Vanzator: ‘Daca iti dau detaliul,cumperi?’ Client: ,Vreau un produs care sa mearga pentru suprafate albe.’ Vanzator: ,Dacă vă găsesc un astfel de produs, il cumpărați?’ Client: ,Am nevoie de timp suplimentar pentru plata.’ Vanzator: ,Daca obtin o derogare de la politica comerciala, va intereseaza aceasta oferta?’ Client: ,Vreau să imi livrezi in doua locuri, la magazin si la depozitul din Resita.’ Vanzator: ,Dacă vă ajut, si facem livrarea in doua locuri, asa cum spuneti Dvs.,

			faceti contractul?'
Inchidere	Tehnica 72	Limitarea	'As vrea sa va servesc, dar nu stiu daca mai am in stoc...' ,Oferta noastra este cea mai buna, inasa, din pacate, e limitata de prea multe cereri...' ,...ar trebui să profitați de această promoție...' , Din pacate, prețurile vor crește...' , ...nu mai avem suficient in stoc...' ,... nu stiu daca avem timp sa putem face asta... , ,...nu știu dacă voi mai găsi, dar voi face un efort pt. Dvs..' , ... Trebuie să verific cu seful meu. Nu stiu daca putem face asta.' ,Chiar nu înțeleg cum de aceste produse se vand atât de repede. Astăzi dimineață erau numai câteva rămase.'
		Limita de timp	Pune o limita de timp ofertei tale: ,Oferta e valabila inca 14 zile'
		(legea putinatatii)	Dorim sa detinem ceva ce e greu de gasit.
Inchidere	Tehnica 73	Comparatii cu numere	, Uitati, acum vindeti 2 bucati pe săptămână și faceti X Euro profit. Dacă reduceti adaosul la Y% vei vinde 5 bucati iar profitul va fi cu Z Euro mai mare.' , Uitati, acum platiti X Euro , si, la sfarsit, aveti acelasi serviciu. Cand veti cumpara de la noi, veti face o economie de... Care, daca o anualizam, rezulta...'
		Numere	Numerizeaza, multiplica, anualizeaza
Inchidere	Tehnica 74	Pasii urmatoari	La fiecare intalnire, stabileste niste pasi urmatoari. 'Deci, din ce am inteles, pasii urmatoari sunt...'
Inchidere	Tehnica 75	("Ia și încearcă.")	Aceasta tehnica e indicată a se folosi cu clienții slabi, sau nedeciși. Nu se folosește când obiecțiile nu sunt clare, sau clientul este genul care nu decide pe loc. ,Voi face eu comanda pentru Dvs.,...cred că sunteți de acord."
Inchidere	Tehnica 76	"Sună-mă."	Atunci cand clientul spune: ,Sună-mă, să îți confirm comanda.' Folosește mai bine: ,OK, uite ce propun: comanda rămâne, iar dacă doriți să o anulați, mă sunați Dvs.'
Inchidere	Tehnica 77	Exclusivitatea	'Tocmai, pentru ca e scump, nu se adreseaza decat unor clienti alesi'
Inchidere	Tehnica 78	Incarca	,Incarca si vezi!... Ce ai de pierdut?'
		(legea cresterii valorii prin posesie)	Oamenii cumpara cu placere, dupa ce deja poseda ceea ce vor sa cumpere.
		Proba (mostra)	Da produsul clientului, sa-l foloseasca.
Inchidere	Tehnica 79	Referinte	Pe lovitura de ciocan: 'Mai ia inca [o comanda]' - 'Nu, multumesc!' 'atunci da-mi pe altcineva'
Inchidere	Tehnica 80	Turma/ Comunitatea	,Si altii au cumparat produsul asta...' ,Toti cei care au cumparat produsul asta au fost multumiti, si s-au mai intors.'
		„Feel Felt Found”	,Dle Client, inteleg ce simtiti / ganditi. Si altii au simtit / gandit acelasi lucru [in situatia asta], si uitati ce au descoperit / si-au dat seama dupa ce au cumparat...'
		Avocatul'	Un cumparator devine avocatul produsului tau (crede in ceea ce a acumparat)
		Punct de intrare	Genereaza o licitatie. Secretul: numar mare de participanti, si un pret de pornire jos.
Inchidere	Tehnica 81	Închiderea implicativă (a avionului)	,Unde doriți să aterizați avionul acesta?'. Dacă răspunde: "Voi ateriza la Timișoara", atunci vânzarea este făcută. ,Cum doriți sa folositi acest produs?' ,Unde vreti sa mergeti cu masina?' ,In ce camera vreti sa faceti dormitorul copiilor?'
		Intrebarea (legata de comanda)	,Când vreți să vă fie livrată comanda?'

Inchidere	Tehnica 82	Hainele	Imbraca-te la fel ca si clientul (sau oricum, acelasi tip de haine).
Inchidere	Tehnica 83	De ce nu	Imbraca un costum care sa sugereze autoritate (cum ar fi halatul alb pentru doctor, sau costumul de haine pentru lucratorul guvernamental). ,De ce nu încercați, totuși?’, sau ,Haidem sa .../ haideti sa...’. Vanzatorul: ,Ați mai cumpărat acest produs/ serviciu înainte?’, (Clientul: Nu)’ ,Atunci, de ce nu încercați?’ ,Încercați-l o dată, ca să vedeți cum se merge’ , Cred că merita o încercare. Dvs. ce ziceti?’ , Haideti sa incercam.’
Inchidere	Tehnica 84	Oferta specială	,Pentru Dvs. avem o ofertă specială: dacă cumpărați X bucati, aveți Y% discount. Ce ziceti?’
Inchidere	Tehnica 85	Cererea	,Vă rog acceptați o comandă de ...’ ,Luati-mi si mie o comanda de...’ ,Va rog, ajutați-ma...’
Inchidere		Crearea de cerere	Creaza o cerere (prin publicitate, de exemplu) pentru un produs care nu il ai in stoc.
Inchidere	Tehnica 86	Discountul’ mai mult pentru mai putin’	Ofera un cadou pentru plata imediata Ofera o reducere pentru cantitate
Inchidere	Tehnica 87	“Înțeleg ce simți - Simțeau – Si-au dat seama”.	,D-le Client, înțeleg perfect ce /cum simțiți. Mulți dintre clienții noștri simțeau același lucru, până și-au dat seama că...’ ,Si eu daca eram in locul Dvs. gandeam / simteam / faceam la fel...’
Inchidere	Tehnica 88	“Povestea de succes”	,Acest produs / serviciu costa, acum 6 luni, x, acum costa, y...’ ,Inainte sa lucreze cu firma noastra, clientul cutare avea cifra x de afaceri, de cand facem lucreaza cu noi, suntem la y, si in crestere...’
Inchidere	Tehnica 89	La dispozitia Dvs.’	,Sunt aici pentru ca sa ajut. Suna-ma, cand ai nevoie’
Negociere	Tehnica 90	Balonul de incercare	Accepti punctul de vedere al clientului [amortizare +...]: ,Haideti sa incercam sa gasim o varianta de lucru, care sa impace ambele parti. Uitati eu [oferi ceva] iar Dvs. [ceri ceva].’ sau in ordine inversa: ceri ceva / oferi ceva
Negociere	Tehnica 91	'NU' frumos	[cu amortizare] ,Vreau sa lucram impreuna, mai departe. [Pentru ca...] din pacate, asta NU pot.
Negociere	Tehnica 92	te rog, intelege-ma si tu'	1. Declara simpatie pentru ceea ce zice clientul. 2. Spune-ti punctul de vedere. 3. Cere intelegere
Negociere	Tehnica 93	Amanarea	,Inteleg ca asta e o problema importanta. Putem sa o lasam pe mai tarziu?’
Negociere	Tehnica 94	Invocarea divinitatii	,Orice, fie bun, fie rau, de la Dumnezeu ne vine!’ ,Daca vrea Dumnezeu, se intampla, daca nu... suntem prea mici pentru ca sa avem ceva de spus.’
Negociere	Tehnica 95	Recapitularea (de pana acum)	,Uite, pana acum, am cazut de acord asupra urmatoarelor puncte...’
Negociere	Tehnica 96	AUUU!	,Au, ma doare! Pot sa-ti spun ce inseamna asta pentru firma mea?’
Negociere	Tehnica 97	Cere ajutor	,Mi-e greu sa-i prezint asta la firma, inapoi. Poti, in schimb, sa ma ajuti cu o idee, ce sa le spun...’
Organizare	Tehnica 98	Tratarea refuzului	Considera orice refuz ca pe o invatatura in plus.
Organizare		Mai incearca o data'	Daca suna ocupat, mai incearca inca o data. CU CAT VEI FACE MAI MULTE VIZITE, CU ATAT VEI FACE MAI MULTE VANZARI, SI VEI AVEA MAI MULT SUCCESS !
Organizare	Tehnica 99	10%	Pune 10% din venitul tau deoparte. Iti e mult mai usor sa vinzi atunci cand ai siguranta financiara, si nu esti presta sa faci o vanzare, sau sa atingi un target.

99 de tehnici utile in negociere

Tip	#	Denumirea	In ce consta/ Verbalizarea
Tactica	Tehnica 1	Autoritatea mai mare	Negociezii cu cineva care reprezinta o companie, si, chiar daca e prietenos, se pare ca nu poate sa ia decizii peste un anumit nivel. Expresia folosita e: "As vrea, inca nu pot..." Toate modificarile trebuie sa fie aprobate de un sef, la care, normal, nu ai acces.
Tactica	Tehnica 2	"Ia-o sau pleaca"	Partenerul de negociere iti da o oferta, si spune ca nu accepta schimbări: fie accepti aceasta propunere, fie nu mai continua negocierea.
Tactica	Tehnica 3	"Salamul"	(concesii minore, dar spuse in timp). Desi ai agreeat ceva, cealalta parte cere un lucru mic, aparent nesemnificativ. Apoi cere un altul. Apoi altul. Atunci cand le insumezi, constati ca ai dat foarte mult, si trebuie sa faci eforturi pentru ca sa te tii de cuvânt.
Tactica	Tehnica 4	Tacerea	Ceri sa se faca o schimbare, in intelegerea deja agreeata. Negociatorul celeilalte parti spune ca trebuie sa verifice, si o sa revina. Trec zile: una, doua, trei, si nici un raspuns. Esti obligat sa suni tu, sa ceri urgentarea. In cele din urma, pentru ca nu primesti nici un raspuns, te dai batut si renunti.
Tactica	Tehnica 5	Ciorna de contract	Faci o intelegere, si cealalta parte se ofera sa o puna sub o forma de contract. Atunci cand citești contractul, constati ca au fost introduse paragrafe nediscutate, care schimba intelegerea initiala. Ceri ca aceste paragrafe sa fie schimbate, insa cealalta parte cere altele la schimb pentru aceasta concesie.
Tactica	Tehnica 6	Cerseala	Negocierea aluneca catre problemele celeilalte parti: intelegeti cat de greu le e, ce dificultati intampina, dar cat de mult isi doresc sa faca o intelegere cu tine. Iti promite ca, data viitoare o sa-ti dea conditii mult mai bune, daca acum accepti sa fii ingaduitor, si sa renunti la pretentiile tale.
Tactica	Tehnica 7	Minciuni (sfruntate)	Cealalta parte iti prezinta un numar de lucruri care tu stii ca nu sunt adevarate. Uneori, combina lucruri adevarate cu altele, neadevarate, ceea ce face ca intreaga poveste sa fie bulversanta.
Tactica	Tehnica 8	Non-negociatorul	Partea cealalta refuza sa negocieze (sau spune ca nu negociaza) si iti face o propunere cu termeni si conditii care: fie le accepti intru totul, fie le respingi.
Tactica	Tehnica 9	Pompa de aer	Partenerul de discutie iti face un serviciu, o favoare, pentru care, initial, nu-ti cere nimic, desi te face atent ca a fost o favoare facuta tie. Ulterior, iti reaminteste ca favoarea trebuie sa fie compensata cu un serviciu din partea ta: si te simti obligat sa il faci.
Tactica	Tehnica 10	Licitatia	Ceri o concesie - mica. Partea cealalta agreeaza: insa numai daca faci o concesie mai mare. Refuzi. Ceri o alta concesie: mica. Partea cealalta cere o alta concesie: si mai mare. In curand, obosesti, sau renunti.
Tactica	Tehnica 11	Promisiuni in viitor	Similar cu cumpararea ipotetica, dar in viitor: noi vom ajunge, vom face, vom fi mari... Da-ne acum conditii bune, si vei avea un super-business in viitor.
Tactica	Tehnica 12	Constrangeri de buget	Partea cealalta vrea sa faca intelegerea, dar, vai, nu are suficient buget, sau are deja stocuri enorme: poate gasiti o cale de comun acord, un ceva, astfel incat sa mergeti mai departe.
Tactica	Tehnica 13	Cereri absurde	Negocierea, de multe ori, se termina prin gasirea unei cai de mijloc, care care poate fi si matematic la o distanta egala intre cele doua cereri initiale. De aceea, stiind asta, partea cealalta porneste prin a cere ceva foarte mare, tocmai pentru ca sa aiba de unde sa dea jos.
Tactica	Tehnica 14	Frecusul	Negocierea se prelungeste. Desi tu esti sub presiune, si trebuie sa ajungi la o alta intalnire, sau sa te intorci in orasul de bastina, partea cealalta nu da nici un semn ca ar intelege asta: discutiile continua, continua, si par fara sfarsit. Catre sfarsitul zilei, sub presiunea timpului, cedezi si faci concesii importante, chiar daca nu te avantajeaza intotdeauna.

Tactica	Tehnica 15	Amenintare - promisiune	Cealalta parte combina amenintarea cu promisiuni, in aceeasi propozitie, facand ca propunerea sa fie mult mai puternica: 'Daca faci ca mine, iti va fi bine. Daca nu faci, o sa ai de pierdut, si anume...'
Tactica	Tehnica 16	Alternativa	De la bun inceput, cealalta parte te anunta ca nu esti singurul furnizor cu care se discuta, ca mai exista o alternativa, cu care s-au inceput deja discutiile, iar decizia poate fi luata in oricare directie. Uneori, esti anuntat ca e vorba de o licitatie, cu mai multi licitatori, si ca cel mai bun va obtine contractul.
Tactica	Tehnica 17	Amenintare - 'pompa de aer' (afirmatie pozitiv-negativa)	O varianta a amenintarii-promisiune, inasa mult mai rafinata, si implicit, mai puternica; nu se foloseste o amenintare, ci, la schimb, o cvasi-concesie: 'Daca faci ca mine, toata lumea va fi fericita. Daca nu, eu nu ma supar / te inteleg / ramanem prieteni'
Tactica	Tehnica 18	Factori de derutare	Secretara ceileilalte parti e imbracata sumar, mult prea sumar pentru o intalnire de business. Din cand in cand, schimba picior peste picior, cu miscari lente. Cealalta parte bate cu palmele in masa, de cate ori care ceva de spus, si isi soarbe cafeaua cu zgomot. Telefonul suna la fiecare 4 minute. Cand sa concluzionezi intelegerea, apare insusi patronul, a carei fata ti-a fost colega, in timpul liceului. Toate sunt elemente de natura sa te faca sa nu te poti concentra asupra discutiei purtate.
Tactica	Tehnica 19	Face pe prostul	Partea cealalta sugereaza ca nu stie foarte multe lucruri despre subiectul de discutat, si, ca urmare, iti cere sfatul, sau explicatii amanuntite. In acest fel, afla cat de multe stii tu despre subiect, si care sunt punctele tale slabe, unde esti nesigur, sau nu stii suficient.
Tactica	Tehnica 20	Promisiunea initiala/ sugestia de beneficiu	La inceputul secventei de negociere, cealalta parte iti sugereaza cat vei avea de castigat daca negocierea va fi dusa pana la capat. Alternativ, iti sugereaza ca e un negociator experimentat, care are multe negocieri la activ, si cele mai multe au avut succes. Acest tip de promisiune iti creaza o stare buna de spirit, tinzi sa fii mai pozitiv, si mai relaxat.
Tactica	Tehnica 21	Cadoul	Inainte sau la inceputul secventei de negociere, cealalata parte iti da un cadou: poate fi un obiect, un compliment, o informatie care te ajuta, sau o favoare. Acest cadou te obliga sa te porti alfel, mai frumos, in timpul negocierii.
Tactica	Tehnica 22	Cazanul sub presiune (factori fizici)	E cald, sau prea frig, ai soarele in ochi, sau aerul conditionat in ceafa. Stai pe un scaun stramb, in 3 picioare, e mizerie, si miroase urat. Nu e apa, chiar daca ti-e sete, si cel din fata ta are urdori la ochi. Intreaga situatie e creata de asa fel, incat sa te simti cat mai neconfortabil cu putinta, astfel incat sa vrei sa termini negocierea cat mai repede.
Tactica	Tehnica 23	Ultimatum ('Faci ca mine, sau...')	Cealalta parte ameninta ca, daca nu faci ceea ce iti cere, nu mai continua relatia de afaceri, sau... oricum, ceva rau se intampla.
Tactica	Tehnica 24	Stop pe frana	Cel cu care stai de vorba pretinde ca el e singurul indrituit sa negocieze, chiar daca si altii sunt implicati in proiect sau pot sa fie afectati. Daca te lovesti de un 'NU' si vrei sa treci mai departe, sa vorbești si cu altii, nu poti.
Tactica	Tehnica 25	Fa scandal / emotii	La un moment dat, cealalta parte se enerveaza: ridica tonul, incepe sa tipe, incepe sa te acuze de diverse lucruri, e pasional, emotional. Speriat de conjunctura emotionala pe care au luat-o lucrurile, cedezi.
Tactica	Tehnica 26	Atac la persoana	Toate discutia degeneraza inspre personal. Esti acuzat, direct de neajunsuri, si de lipsa de responsabilitate. Ti se pun in carca fapte si atitudini, care pot, sau nu pot, sa fie adevarate. Se leaga de un 'ceva' personal, care te poate pune intr-o lumina foarte proasta, in organizatia ta. Uneori iti acuza organizatia de activitati sau atitudini ne-etice.
Tactica	Tehnica 27	Amenintare	In timpul discutiei, cealalta parte introduce o amenintare: ce ai avea de pierdut daca nu accepti propunerile sale, sau daca nu se incheie contractul.
Tactica	Tehnica 28	Taci si inghite	(Refuza sa asculte) Orice propunere faci, nu e ascultata. Te intrerupe: 'Taci.' 'Atat.' 'Nu mai e nevoie.' 'Nu ne intereseaza.' 'Gata'. Tu vorbești si incerci sa-l imbunezi, astfel, cedand.

Tactica	Tehnica 29	Rationalizarea	(Apeleaza la ratiune, teoretizeaza) In timpul discutiei, partenerul de discutie incepe sa teoretizeze, sa rationalizeze, sa-si aduca aminte de vremuri bune, demult apuse.
Tactica	Tehnica 30	'Tricotajul': Amestecul de adevaruri si minciuni	In timpul discutiei, alterneaza lucruri si fapte perfect adevarate, si verificabile, cu lucruri perfect neadevarate. Deoarece esti orbit de adevarurile auzite inainte, esti indus in eroare.
Tactica	Tehnica 31	Mitocanie calculata	De la bun inceput, cealalta parte nu-ti acorda nici prea multa atentie, si, evident, nici respect. Te striga pe numele mic, e obraznic cu tine, te acuza de diverse lucruri, e mitocan. Nu-ti face nici o placere sa lucrezi cu el, si vrei ca intreaga sesiune sa se termine cat mai repede.
Tactica	Tehnica 32	Cacialma / teatru la microfon	In timpul secventei de negociere, partea cealalta pretinde ca are conditii mult mai bune de la un concurent de-al tau, si te compara permanent cu acest concurent.
Tactica	Tehnica 33	Sugestia de spaga	In timpul discutiei, insereaza ceva vorbe, voalat, cum ca, daca ai accepta conditii mai bune pentru partea cealalta, ai putea avea tu, personal, ceva de castigat. Are efect si de deruta: gandidu-te la ce ai de castigat, nu mai esti atent la problemele discutate.
Tactica	Tehnica 34	Tragerea de limba	Partenerul de discutie e extrem de prietenos, si evident interesat de ceea ce spui. Iti pune intrebari, te lasa sa vorbești, sa bati campii, te incurajeaza, iti face complimente. La limita, pare a fi un admirator de-al tau. Astfel, obtine informatii care le poate folosi ulterior, in procesul de negociere.
Tactica	Tehnica 35	Povestea de succes (cu concurenta)	In timpul secventei de negociere iti povestete ce succes are cu concurenta, si cum acestia, dandu-i conditiile care le cerea, au reusit sa faca un super-business cu el. Prin similitudine, te simti obligat sa faci la fel.
Tactica	Tehnica 36	Face pe surdul	Atunci cand ceri ceva, se face ca nu aude, sau ca nu intelege corect ce ai spus, de cateva ori, succesiv. Plictisit si enervat, renunti la cerere.
Tactica	Tehnica 37	'Nu-ti vorbesc bine limba'	Desi prietenos, partea cealalta vorbeste destul de aproximativ limba in care se desfasoara negocierea. Asta ii permite sa se ascunda in spatele cuvintelor, sau sa pretinda ca a fost o neintelegere, sau o lipsa de comunicare.
Tactica	Tehnica 38	'Esti mic si prost'	De la bun inceput, cealalta parte reitereaza autoritatea care o are, bazata pe experienta si incredere. Prin comparatie, tu pari mic si prost, si, ca urmare, trebuie sa asculti, si sa executi ce ti se spune. Aceasi metoda se aplica atunci cand una din parti reprezinta o firma mult mai mare decat cealalta, sau cu o reputatie binecunoscuta.
Tactica	Tehnica 39	Mucles (tacerea cronica)	Tu continui sa vorbești, in vreme ce partea adversa tace, sau isi gaseste de lucru in timp ce tu vorbești: isi aprinde o pipa, scrie ceva, dar, in continuare fiind atent la ce vorbești. Din cand in cand, te incurajeaza sa continui sa vorbești, dar nu spune nimic. Asa, ajungi sa-ti versi tot sacul.
Tactica	Tehnica 40	Grimasa	(insatisfactie evidenta la auzul ofertei tale) Prima ta oferta e primita cu o strambatura, si un comentariu acid. La fel, si urmatoarele tale propuneri: de cate ori spui ceva, nu faci decat sa starnesti inca si mai multe grimase de dezaprobare. Pe tot parcursul secventei de negociere nu primesti nici macar un zambet.
Tactica	Tehnica 41	No brainer'	Partea cealalta pune pe lista o idee care e foarte usor de cumparat ('no brainer'). Odata ce ai cumparat, intri intr-o 'stare de cumparare', si continui sa cumperi ideile celeilalte parti.
Tactica	Tehnica 42	"Daca n-ar fi fost aia"	(da vina pe sefii lui) Interlocutorul tau e simpatic, si vrea sa lucreze cu tine. Din pacate, exista sefii lui, care sunt rai, si care ii fac mizerii. (o combinatie intre 'baiatu bun, baiatul rau', si 'autoritatea superioara')
Tactica	Tehnica 43	Lista neagra	(lista cu insatisfactiile legate de serviciul tau) De la bun inceput, cealalta parte enumera toate insatisfactiile si nerealizarile din derularea contractului actual, pentru ca sa te puna intr-o pozitie de inferioritate, pentru ca sa te simti vulnerabil.

Tactica	Tehnica 44	Presurizarea (pe legea putinatatii)	Nu putem tine pretul asta decat pana la sfarsitul saptamanii.', 'Acest produs se gaseste foarte greu, daca nu le cumparati pe astea, va trebuie sa asteptati mult timp pana vom mai face rost de altele.' 'Daca nu acceptati propunerea asta in 30 de zile, vom incepe sa lucram cu concurentul Dvs.', 'Nu stiu daca mai avem asa ceva in stoc, si, daca avem, cat o sa mai avem.', 'Eu zic sa luati acum, ca nu se stie daca o sa mai avem.', 'Pana acum, s-au vandut atat de bine, ca nici noi nu ne-am asteptat.', 'Daca vreti aceasta comanda la inceputul saptamanii viitoare, va trebui sa lucram peste week-end, si asta o sa va coste mai mult.', 'Din pacate, numarul de locuri e limitat, asa ca va sfatuim sa va grabiti.'
Ambuscada	Tehnica 45	Baiatul bun / baiatul rau	De partea adversa sunt doi negociatori: unul pare a fi inflexibil si rau, cu cerinte enorme, iara celalalt incearca sa se imprieteneasca cu tine.
Ambuscada	Tehnica 46	Inecarea in amanunte	Cealalta parte discuta toate amanuntele intelegerii voastre, rand pe rand: la unele face concesii, la altele e inflexibil. Atunci cand se ajunge la problema centrala a discutiei, ramane inflexibil, si iti aminteste de toate concesiiile facute anterior. Astfel, constati ca ti-e greu sa discuti problema cea mai importanta.
Ambuscada	Tehnica 47	Cumparare ipotetica	Cealalta parte incepe sa-ti ceara cantitati neimaginat de mari, pe baza carora tu ai reusi sa-ti atingi toate obiectivele de business. Normal, pentru asta, trebuie sa si dai conditii suplimentare, ceea ce si faci. Ulterior, comanda se reduce la una mult mai mica, dar cu conditiile suplimentare deja obtinute.
Ambuscada	Tehnica 48	Negociatorii care se schimba	Negociezi cu cineva, si primesti conditii acceptabile. Apoi, o alta persoana o inlocuieste pe prima, si sustine ca, cele obtinute pana atunci trebuie sa fie rezultatul unei greseli. Negocierea se reia. Dupa un timp, reapare prima persoana, care isi cere scuze, si sustine ca trebuie sa negociezi cu el, in continuare. Nu stii ce sa faci, pentru ca intreaga sesiune sa se termine, cat mai repede.
Ambuscada	Tehnica 49	Imprietenirea	Partea cealalta te invita la masa, sau iti face cadouri, sau favoruri: are o vila la munte, sau un loc la o partida de pescuit, organizata de el. Odata imprietenirea realizata, ti se cer conditii, sau concesii, care in mod normal, nu le-ai fi dat.
Ambuscada	Tehnica 50	Lovitura de ciocan	Cealalta parte iti cere un lucru foarte greu de acceptat, cum ar fi un discount teribil, sau termene de plata milenare. Odata ce-l refuzi, cererea se transforma intr-una mult mai mica. Aceasta, prin comparatie, pare acceptabila, si, ca urmare, cedezi.
Ambuscada	Tehnica 51	Expunere de informatie concurentiala	In timpul secventei de negociere, cealalta parte incepe sa-ti spuna lucruri sensibile, fie despre concurenta ta, fie despre firma lui. Prin reciprocitate, incepi sa faci acelasi lucru. Ulterior, in timpul secventei de negociere, celalalta parte foloseste informatiile astfel obtinute in favoarea sa.
Ambuscada	Tehnica 52	Surpriza emisiunii (invitatul surpriza)	In timpul secventei de negociere apare un personaj suplimentar, care initial nu spune nimic: asculta, da din cap, ia notite. Catre sfarsitul negocierii se prezinta ca fiind o persoana cu autoritate (sa zicem, directorul financiar) si denunta toate intelegerile precedente, cel putin cele din domeniul lui de expertiza. va trebui sa faci un efort suplimentar, sa-l impacii pe acesta.
Ambuscada	Tehnica 53	Cererea initiala	Cealalta parte porneste, de la bun inceput cu o cerere, sau o serie de cereri, foarte greu de indeplinit. Daca accepti sa continui negocierea, pe tot parcursul secventei de negociere vei cauta sa indeplinesti cererile initiale, sau sa mergi inspre acestea.
Ambuscada	Tehnica 54	' Intrebati-ma ce vreti.'	Cealalta parte iti permite sa ii pui un numar de intrebari, la care sa raspunda. Ideea e ca e foarte greu de mintit atunci cand intrebi, spre deosebire de atunci cand esti intrebat: astfel, afla ce vrei, si ce poate sa-ti ofere, corespunzator cu ceea ce vrei.
Ambuscada	Tehnica 55	Pre-concesia	Inainte de pornirea secventei de negociere, ti se cere o concesie, care conditioneaza pornirea discutiei: daca nu o accepti, nu mai are loc nici o discutie. Odata acceptata, pe legea consecventei, vei fi mai inclinat sa accepti si alte concesii. Preconcesia poate fi mica, sau poate fi la inceputul secventei de negociere (cum ar fi, de exemplu, rugamintea sa introduci stecherul in priza)
Ambuscada	Tehnica 56	'spune tu...'	Pentru ca sa afle cat mai multe de la tine, sau pentru ca sa te forteze sa vii tu cu o solutie, partea cealalta iti da tonul la cantec: 'Spune tu: cum crezi ca e mai bine sa facem...'. Apoi, construiește pe propunerea ta, de multe ori ajungand in situatia in care obtine tot ce vroia initial, numai ca formulat cu alte cuvinte, sau altfel pozitionat.

Ambuscada	Tehnica 57	Mandatul de responsabilitate	Partea cealalta sustine ca are o responsabilitate limitata, sau ca e numai purtatorul de cuvânt al vointei altora: 'Seful meu mi-a dat X bani sa cumpar asta.', 'Avocatii mei n-au cum sa fie de acord cu asemenea conditii.', 'pana aici pot eu sa merg, oricat de mult m-ati fortat, nu pot da mai mult.' Intr-o astfel de situatie, nu poti sa dai de sursa problemei, si, ca urmare, ramane in sistem: de multe ori, aceasta conditie e acceptata ca atare.
Ambuscada	Tehnica 58	Autoflagelarea	In timpul discutiei, partea cealalta incepe sa-ti povesteasca ceva ce, marginal, nu e in favoarea lui; poate chiar ceva ce il dezavantajeaza, sau il pune intr-o lumina nefavorabila. Pe aceasta vulnerabilitate asumata, te simti puternic, si gresesti. Alteori, te simti obligat sa spui un ceva similar, care va fi folosit ulterior, in secventa de negociere.
Ambuscada	Tehnica 59	Sugestia de lipsa de incredere	Increderea e compusa din 4 mari elemente: ce spui, ce faci (in concordanta cu ceea ce spui), ce emotii generezi, si ce agenda ai. Partea cealalta iti sugereaza ca n-ai fi demn de incredere, deoarece, intr-o situatie anterioara, nu ai potrivit ce ai spus cu ce ai facut, sau ai avut agende ascunse.
Ambuscada	Tehnica 60	Acuzatia directa ('de spaga')	Chiar daca e sau nu adevarat, celalalt te acuza ca ai luat spaga de la el, sau i-ai cerut spaga, in timpul secventei de negociere, si ca va face asta cunoscut sefilor tai. Cum ;nu exista fum fara foc', incerci sa amani sau sa-l faci sa renunte: si atunci, faci concesii.
Ambuscada	Tehnica 61	"Mai intii, oferta finala"	(spune o lista de cereri) De la bun inceput, celalalt porneste cu o lista de cereri, care trebuie sa fie indeplinite pe parcursul secventei de negociere.
Ambuscada	Tehnica 62	"Du-ma la seful tau"	In timpul secventei de negociere, celalta parte refuza sa discute, si cere sa vorbeasca cu un manager, sau cu superiorul tau direct. Nu admite sa renunte la idee, decat daca ii faci o concesie, in contrapartida.
Ambuscada	Tehnica 63	"Colombo"	(cererea din ceasul 12) Atunci cand contractul da sa fie semnat, partea cealalta cere o concesie, nu foarte mare, dar de nediscutat. Pentru ca sa nu pierzi tot efortul investit, accepti.
Ambuscada	Tehnica 64	Cireasa de pe tort	(conditii mai bune, contra unor concesii suplimentare, din partea ta) Desi intelegerea e incheiata, partea cealalta te incearca cu propuneri suplimentare: 'Dar daca am cumpara mai mult, ati putea sa....', 'Dar daca am face asta, ati fi dispus sa faceti cutare...' Chiar daca noile conditii nu sunt puse in contractul semnat, data viitoare, se va tine cont de ele, si ti se vor cere, din start.
Ambuscada	Tehnica 65	Acarul Paun	In timpul negocierii, ti se face o propunere exceptionala, cu mult prea buna pentru ca sa fie refuzata. Normal, o accepti. Ulterior, cineva descopera ca s-a facut o greseala. Normal, ti se ofera in continuare in termenii agreeati, insa acarul Paun, cel care a negociat cu tine, va plati, sau va fi dat afara. Iti e greu sa accepti asta.
Ambuscada	Tehnica 66	Falsa concesie	(o cerere initiala, inlocuita ulterior de una reala) Partea cealalta discuta mult despre o anumita conditie a intelegerii. In cele din urma, dupa eforturi, cadeti de acord. Ulterior, concesia initiala facuta este data la schimb pentru o alta - una care intr-adevar e importanta pentru partenerul de discutie. Practic, ai schimbat un ceva ce nu ai avut niciodata, pentru un ceva care conteaza.
Ambuscada	Tehnica 67	'Daca nu, atunci...'	Daca nu accepti propunerile mele, atunci n-o sa putem face business cu tine.', 'Daca nu reduci pretul cu 1000 Euro, vom lua legatura cu concurentul tau, sa vedem daca el poate sa o faca.'
Ambuscada	Tehnica 68	Deliberatul "Am inteles gresit"	(o cerere minora devine mai mult decat initial agreeat) Desi ati cazut de acord asupra conditiilor contractuale, odata pus in practica contractul, ceva nu se intampla, nu se face. Sau, la semnarea contractului, constati ca partea cealalta cere un ceva ce tu nu ai dat, sau mentionat, niciodata. Se pare ca a inteles gresit. Insa aceasta greseala pune sub semnul intrebării intregul contract, si tu ai pierdut un numar de zile, negociindu-l: n-ai vrea sa-l pierzi.
Ambuscada	Tehnica 69	"Spargatorul de portofel"	Cealalta parte pune pe lista un produs sau ofera un 'ceva' care e foarte usor de cumparat ('no brainer'), sau un serviciu care e gratis, sau aproape gratis. Tentat, incepi sa cumperi: insa banii 'pierduti' astfel sunt recuperati din cumpararile ulterioare.

Ascultare / Amanare	Tehnica 70	“Spuneti-mi mai mult...”	Propozitia umbrela: 'spuneti-mi mai mult', 'ce vreti sa spuneti cu asta', 'la ce anume va referiti', 'puteti sa detaliati', 'dati-mi un exemplu, sa inteleg', 'adica'...
Ascultare / Amanare	Tehnica 71	Amanarea	Inteleg ca asta e o problema importanta. Putem sa o lasam pe mai tarziu?"
Ascultare / Amanare	Tehnica 72	Recapitularea (de pana acum)	“Uite, pana acum, am cazut de acord asupra urmatoarelor puncte...”
Ascultare / Amanare	Tehnica 73	Noteaza, calculeaza, inregistreaza	In timpul secventei de negociere, iei notite, esti atent, si inregistrezi fiecare spusa a celeilalte parti.
Ascultare / Amanare	Tehnica 74	Pauza de tigara	partea cealalta cere o pauza, pentru tigara, sau sandwich. La tigara, discutia continua, dar cu un alt ton, mult mai uman, mai prietenos. Esti placut surprins, si cedezi.
Ascultare / Amanare	Tehnica 75	Amana / la o pauza	“ O putem lasa pe mai tarziu?...”
Ascultare / Amanare	Tehnica 76	Recapituleaza / Reexamineaza intelegerea precedenta	Recapitulezi punctele asupra carora ati cazut la intelegere pana atunci: “Pana acum, am cazut de acord asupra urmatoarelor puncte...” Asta creaza o premiza foarte puternica ca negocierea se poate continua, si sfarsi cu bine.
Contrapropuneri	Tehnica 77	Schimbul ('balonul de schimb')	1. Accepti punctul de vedere al clientului [amortizare: 'si eu daca eram in locul Dvs. Ziceam, faceam, dregeam la fel'] 2.' Haideti sa incercam sa gasim o varianta de lucru, care sa impace ambele parti.' 3. 'Uitati, eu [oferi ceva] iar Dvs.' 4. [ceri ceva] sau Ceri ceva / oferi ceva
Contrapropuneri	Tehnica 78	Secret	Va rog, nu mai spuneti nimanui! Altă versiune este “să rămână între noi” și funcționează atunci când clientul nu este inspirat și caută alte surse de inspirație. Fraza de bază este: “Uite, voi face eu asta pentru Dvs. Va rog, nu mai spuneți nimănui.”
Contrapropuneri	Tehnica 79	Numai pentru tine'	Subliniezi unicitatea ofertei tale: ' Uitati ce fac, eu, numai pentru Dvs...'
Contrapropuneri	Tehnica 80	E responsabilat ea Dvs.	D-le X..., dacă doriți să ajungeți aici/așa/la aceste cifre de vânzare, depinde numai de Dvs.” “ Responsabilitatea mea este să vă prezint (explic, ajut), decizia finala este a D-voastră”
Contrapropuneri	Tehnica 81	Ofera alternative	“Inteleg punctul Dvs. de vedere: uitati insa ce va propun...”
Contrapropuneri	Tehnica 82	Intrebarea de verificare	Daca iti dau X, imi dai Y?!, sau 'Daca iti dau X, mie ce imi iese/ eu ce am de castigat?'
Contrapropuneri	Tehnica 83	Legea comunitatii ('si altii au facut la fel...')	Da-i asigurari, partenerului de discutie, ca nu e singurul care a incheiat o astfel de intelegere: ca mai sunt si altii, multi (un trib) care urmeaza acelasi mod de gandire, si de actiune: 'Sa stiti ca am mai avut astfel de situatii, si altii au reactionat astfel...', sau 'Inteleg ce ganditi acum. Am mai avut si alti clienti ca si Dvs, care, la inceput erau reluctanti, dar care acum ne sunt clienti fideli, pentru ca si-au dat seama ca....'
Contrapropuneri	Tehnica 84	Asigurarea (verificarea validitatii cererii)	Dacă eu pot să rezolv acea problemă, atunci veți accepta sugestia mea ?' ‘Dacă rezolvăm această problema, ar mai fi alta?’
Contrapropuneri	Tehnica 85	Serviciul suplimentar	Te oferi sa faci tu un serviciu suplimentar, care sa compenseze concesiia ceruta, sau incheierea contractului, cum ar fi: sa redactezi tu contractul.
Contrapropuneri	Tehnica 86	Proba/ Varianta de incercare	Pentru ca sa faci alegerea mai usoara, propune o varianta de proba, sau fara risc din partea partenerului de discutie: 'Uite, incercam o data. Daca nu functioneaza, noi ne asumama toate costurile.' Pe legea posesieie, odata cumparata o proba, e mult mai usor sa cumpere, mai departe, un intreg contract.
Contrapropuneri	Tehnica 87	Cererea directa (sau cererea pe concesiia deja facuta)	Atunci cand partenerul iti cere o anumita concesiie, intreaba: 'Daca eu fac acest lucru, incheiem contractul?' sau 'Daca eu fac acest lucru, mai e ceva care sa impiedice semnarea unui contract?' Uneori, e important numai sa ceri incheierea unui contract, in mod direct: 'Haideti sa facem contractul, vedem cum functioneaza, si, daca e vreo problema, ajustam ulterior.'

Contrapropuneri	Tehnica 88	Tort mare, felie mare (marirea placintei)	Pentru ca sa obtii ce vrei, sugerezi marirea placintei: mai multa comanda, pentru ca sa poti da si tu mai multe concesii. Daca tortul e suficient de mare, toata lumea poate manca cate un pic. Tortul, daca e in viitor, se numeste 'gradina raiului'.
Contrapropuneri	Tehnica 89	Ajutorul (Intrebarea miraculoasa)	Atunci cand simti ca nu mai ai sanse ca discutia sa continue, intrebarea miraculoasa de tipul: 'Ce as putea face eu, pentru ca sa ajut...' sau 'Ce ar trebui să facem noi, pentru ca să ajungem la o înțelegere?' il ajuta pe partenerul de discutie sa se deschida, si sa spuna care sunt asteptarile lui, sau cum vede barierele care impiedica realizarea unei intelegeri.
Aparare Empatie /	Tehnica 90	Dumnezeu	"Orice, fie bun, fie rau, de la Dumnezeu ne vine!" "Daca vrea Dumnezeu, se intampla, daca nu... suntem prea mici pentru ca sa avem ceva de spus."
Aparare Empatie /	Tehnica 91	'Te rog, intelege-ma si tu'	1. Declara simpatie pentru ceea ce zice clientul. 2. Spune-ti punctul de vedere. 3. Cere intelegere
Aparare Empatie /	Tehnica 92	Doneaza un rinichi	Ma doare rinichiul! Pot sa-ti spun ce inseamna asta pentru firma mea?'
Aparare Empatie /	Tehnica 93	Cere ajutor	"Mi-e greu sa-i prezint asta la firma, inapoi. Poti, in schimb, sa ma ajuti cu o idee, ce sa le spun..."
Aparare Empatie /	Tehnica 94	Victimizarea	"Eu sunt mic, n-am vrut sa deranjez... ajuta-ma, daca poti." "N-am apelat niciodata la tine, ...ajuta-ma"
Aparare Empatie /	Tehnica 95	Empatia (simpatia)	Arata simpatia fata de ceea ce simte clientul. Spune-i ca si tu ai fost pe strada aceea, ca intelegi ce sa intampla, si ca ai luat o decizie de care ai fost, ulterior, fericit. Aceasta are si valoare de marturisire, si, ca urmare, e mult mai puternica.
Aparare Empatie /	Tehnica 96	Tehnica ratoiului schiop	,'Eu sunt mic, si prost, si nimeni nu ma iubeste...',' Seful ma molesteaza, si o sa fiu batut crunt pentru ceea ce fac acum... ', 'Da-mi si mie niste conditii, ca: uita-te la mine, nu tie-e mila...'
Aparare Empatie /	Tehnica 97	Prevalarea (cutuma)	Partea cealalta se prevaleaza de lucruri facute de tine sau de organizatia ta in trecut, care sa te indrituiasca sa faci acelasi lucru si acum.
Refuzuri	Tehnica 98	'NU' frumos	[amortizare] Vreau sa lucram impreuna, mai departe. [pivot] din pacate, asta NU pot.
Refuzuri	Tehnica 99	Regulament, precedent, etica	Declara simpatie pentru client si ceea ce doreste; –Spune-ti punctul tau de vedere; – Cere, la randul tau, intelegere pentru punctul tau de vedere.

Despre autor

Laurentiu Curca are 41 de ani, e vanzator, manager de vanzari, si profesor, consultant de vanzari si principal asociat la firma [Concept Marketing & Vanzari](#) din Bucuresti, Romania. Fost lucrator intr-o multinationala (Procter & Gamble), unde a pornit de la reprezentant de vanzari, si a ajuns manager de trade marketing pe categoria de igiena orala, si apoi manager pe Yugoslavia, acum avand un business de instruire si consultanta in vanzari, trade marketing si distributie. Programul cursurilor tinute de Laurentiu Curca il puteti gasi pe www.training-vanzari.ro unde puteti gasi si [oferte speciale](#), un [CV](#) scurt, in romaneste, si un [resume](#) mai lung.