



LE AZIONI DEL DOPOFIERA

Come organizzo e gestisco le informazioni e i contatti raccolti? Come e con quali tempi mi attivo sui contatti più promettenti trasformandoli in clienti acquisiti?

8 novembre 2024

Esperto: Gianfranco Lai

Chi Sono

Consulente di Marketing Internazionale e Export Management, in oltre 25 anni di attività professionale ho effettuato numerosi interventi presso imprese industriali e di servizi, in Italia ed all'estero.

Sono specializzato nella pianificazione strategica e commerciale, nella conduzione di attività commerciali e promozionali internazionali, nell'organizzazione aziendale per l'export, sia in prima persona che come coordinatore di gruppi di lavoro.

Dal 2008 sono amministratore della M&T Italia Srl di Torino, società di consulenza marketing con oltre quaranta anni di attività. Oltre all'attività di consulenza, dal 1997 mi occupo di formazione manageriale nel settore del marketing e commercio internazionale.

Collaboro stabilmente CeiPiemonte, numerose Camere di Commercio, Ice, Associazioni di Categoria, Banche, Scuole di Management.

LA NEGOZIAZIONE CON CONTROPARTI ESTERE

Definizione di Negoziazione

La negoziazione è un processo di **spartizione** di risorse a cui le persone attribuiscono **valore diverso**, attraverso uno **scambio** finalizzato alla crescita di quel valore ed all'ottimizzazione delle relazioni.

NEGOZIAZIONE = UNA MODALITÀ DI RELAZIONE

Con quali modalità di relazione è possibile risolvere un conflitto?

- Cedere: Perdita di valore per una delle parti
- Persuadere: Decisione non sempre condivisa
- Imporsi: Difficoltà di relazione
- Sorte: Incognita totale
- Arbitrato: Decisione esterna
- Mercanteggiare: Perdita di metà del valore
- Rimandare: Perdita di tempo

Esercizio: due sorelle e una arancia

LE 4 FASI DELLA NEGOZIAZIONE

Ogni negoziazione può essere suddivisa in 4 fasi:



FASE I: La preparazione e la pianificazione

E' una fase fondamentale, da gestire e prima dell'incontro e senza la controparte .

Serve per definire in anticipo una serie di elementi come:

- **L'agenda dell'incontro:** di cosa voglio parlare? Che cosa voglio sapere? In che ordine?
- **Gli obiettivi** che voglio raggiungere nella trattativa
- **Una lista di interessi** propri e della controparte
- **La propria richiesta iniziale**
- **Elenco di possibili concessioni** che potrei proporre o accettare

FASE I: La preparazione e la pianificazione:

4 punti chiave

I 4 punti chiave della preparazione sono:

1) Definire le Nostre **Richieste**: Che cosa chiediamo alla controparte per soddisfare i nostri bisogni?

ATT: Alcune richieste sono più importanti di altre ed occorre definire una scala di priorità. Se si hanno solo priorità alte si diventa molto rigidi; se qualcosa non è negoziabile è meglio dichiararlo subito

2) Definire le nostre **Posizioni**: Sono la quantificazione precisa delle richieste e vanno definite come un intervallo fra un punto di entrata e uno di uscita dalla negoziazione, in base alla mia maggiore o minore soddisfazione.

FASE I: La
preparazione e la
pianificazione:

Alcuni esempi

Bisogni	Richieste	Posizione entrata	Posizione uscita
Ambiente Pulito	Minore Emissione CO2	35%	20%
Risparmio sui costi di magazzino	Consegne veloci	5 gg da ordine	15 gg da ordine
Maggiori Margini	Incremento listini	10%	< 5%
Sicurezza del pagamento	Pagamento anticipato	Pagamento anticipato	Almeno 50% anticipato, saldo alla partenza
Aumento del fatturato	Incremento ordini su prodotti attuali	+20%	NO
	Inserimento nuove referenze	+1	NO

FASE I: La preparazione e la pianificazione:

4 punti chiave

3) Definire i **Desiderata**: Elenco di elementi che hanno valore per noi o per il nostro interlocutore, da chiedere o offrire come contropartita di una concessione.

Devono essere dettagliati e specifici, devono soddisfare i bisogni nostri o della controparte.

4) Definire le **Informazioni**: quali sono le informazioni che devo ottenere dalla controparte? Quali sono quelle che gli darò?

Per questo è opportuno prevedere un elenco di domande dirette e pertinenti per esplorare bisogni, priorità degli altri, senza dare niente per scontato;

FASE I: La
preparazione e la
pianificazione:

ESEMPIO DI UNA
SCHEDA DI
PREPARAZIONE

Per prepararsi al meglio, si può fare una scheda come la seguente:

Scheda Negoziazione cliente XXXXXX

Obiettivi

Obiettivo	Entrata	Ragionevole	Uscita
1) Numero pezzi	1.000	800	600
2) Prezzo	250	235	220
3) Pagamento	30 gg	60 gg	90gg
4) Tempi di consegna	Minimo 6 settimane	6 settimane	< 6 settimane

Desiderata

Desiderata Miei	Desiderata Suoi
Ordini a programma	Esclusiva
No esclusiva sul marchio XXXXX	Formazione tecnica
Minimo d'ordine	Prodotto personalizzato
Target di vendita annuale	Magazzino in conto vendita
Consegna Ex works	Servizio clienti in lingua
Pubblicità presso il cliente	Tempi di consegna più veloci
Attività promozionali nella sua zona	Consulenza tecnica pre vendita
Fare stock a magazzino cliente con materiale acquistato	Lista ricambi
Condivisione dei contatti commerciali	Manuale d'uso dedicato
Ulteriore riduzione dei tempi di pagamento rispetto alle condizioni di entrata	Gestione ordini veloci
Riunioni periodiche di coordinamento tecnico/commerciale	Servizio pronto intervento
Allargamento del portafoglio prodotti	Servizio clienti VIP
Acquisto pacchetto prodotti integrato (no singole componenti)	Tracciamento spedizione
Esclusiva di fornitura sul cliente (no marche concorrenti)	Garanzia estesa
Referenze commerciali	Disegno tecnico

FASE 2: APERTURA DELL'INCONTRO

E' una fase importantissima per creare un buon clima negoziale e creare un rapporto con la controparte.

- Presentazione di se stessi e del tema da affrontare
- Verifica sul campo della fase pre- negoziale
- Conoscenza della controparte (Attenzione, a seconda della cultura d'appartenenza e della situazione varia il modo di sentire la necessità di conoscersi)
- Conoscenza dei bisogni e degli obiettivi della controparte (conquistare fiducia e confidenza), anche in incontri non ufficiali dove si tende ad abbassare la guardia

FASE 2: Come condurre un dialogo efficace

- Fissare una agenda condivisa
- Fare domande dirette
- Fare domande aperte
- Utilizzare un linguaggio concreto, non astratto e fumoso
- Ascoltare con attenzione
- Chiedere se necessario spiegazioni e chiarimenti
- Riepilogare con regolarità ciò che si è detto (fare ordine e chiarezza)
- Non interrompere
- Cogliere i segnali di apertura

FASE 2: Cogliere i segnali di apertura

E' impossibile fare quello che mi chiedi!

E' un linguaggio assoluto che sembra chiudere ogni possibilità. Tuttavia, alcune domande per replicare e aprire una possibilità potrebbero essere:

- Cosa intendi per impossibile?
- Che cosa di ciò che ti chiedo lo rende impossibile?
- Ci sono delle circostanze in cui sarebbe possibile?

FASE 2: Cogliere i segnali di apertura

E' difficile fare quello che mi chiedi

Ci stanno dicendo che non è impossibile. Alcune risposte potrebbero essere:

- Grazie (RICONOSCI) per la disponibilità, che cosa intendi per difficile?
- Che cosa di ciò che ti chiedo lo rende difficile?
- Come possiamo superare questa difficoltà?

FASE 3: LA TRATTATIVA E L'OFFERTA DI CONCESSIONI

E' la parte più critica della negoziazione: non accade niente in un negoziato sino a quando non viene messa sul tavolo una prima proposta che mette in moto la trattativa spingendola verso un accordo.

Nel fare le concessioni, è preferibile utilizzare la formula
"...se tu.....allora io....."

Esempio:

Ti faccio lo sconto del 5% se mi aumenti di 100 pezzi l'ordine

Oppure

Se mi aumenti l'ordine di 100 pezzi ti faccio lo sconto del 5%

FASE 3: Come fare una proposta

Per fare una proposta, è meglio utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile per i nostri interlocutori.

Da evitare le parole difficili, i tecnicismi con i non addetti ai lavori, sigle o abbreviazioni di difficile comprensione.

La formulazione della proposta segue questo schema:

1) Esponi 2) Sintetizza 3) Chiedi il Feedback

E' necessario esporre la richiesta e la posizione in modo definito, andando dritti al punto, senza troppe divagazioni e senza discorsi che partono da lontano.

In conclusione (o quando è necessario) fai una sintesi e chiedi alla controparte cosa ne pensa, in modo da mantenere attivo il dialogo e il controllo del negoziato.

FASE 3:

Esempi di domande per chiedere il feedback

Esempi di domande per chiedere il feedback:

- Che cosa ne pensa della mia proposta?
- Quali aspetti di questa proposta ritiene siano accettabili?
- Quali elementi incontrano il suo interesse?
- Ritiene che questa proposta vada incontro alle sue esigenze?
- Ci sono degli elementi di suo interesse di cui non ho tenuto conto?

FASE 3:

Suggerimenti su come ricevere una proposta

- Ascolta con attenzione, senza pensare troppo a cosa risponderai;
- Non interrompere: dietro una proposta ci sono i bisogni, gli interlocutori nel parlare ci stanno dando informazioni preziose;
- Non polemizzare: la polemica è la risposta più sterile e debole che si possa usare;
- Non discutere su opinioni: le opinioni non si negoziano, e neanche i valori su cui le persone le fondano. Noi siamo i primi a non farlo;
- Non affrettatevi a dire Sì: quante opportunità stiamo lasciando sul tavolo? Agli altri rimarrà il dubbio di aver offerto troppo, e a noi che avremmo potuto ottenere di più;
- Ponete domande di chiarimento per essere certi di aver capito e di non interpretare arbitrariamente;

FASE 3:

Come fare le Concessioni

Le modalità principali per fare le concessioni sono 2:

- 1) Concediamo tutto e subito (più efficiente, fa risparmiare tempo)
- 2) Concediamo un po' per volta (più lenta, permette maggiore considerazione alla relazione fra le parti)

Come scegliere la modalità di concedere più adatta? In base a:

- Fattori legati alla propria attitudine e personalità
- Fattori culturali dell'interlocutore
- Importanza della relazione interpersonale rispetto al tempo

FASE 3: Lo Schema di Concessioni

TUTTO E SUBITO

Caratteristiche:

- Massima concessione nel giro di breve
- Stimolazione dell'appetito della controparte
- Meno trattativa
- Raggiungimento più rapido del punto limite
- Campo del ragionevole più ristretto

Conseguenze:

- Creazione di false aspettative
- Trasmissione di un “senso di rigidità” alla controparte
- Trasmissione di un senso di debolezza e di disponibilità superiore alla realtà

FASE 3: Lo Schema di Concessioni

UN PO' ALLA VOLTA

Caratteristiche:

- E' culturalmente più vicino al nostro modo di pensare
- Maggiore spazio alla relazione interpersonale
- Maggiore attenzione alla modalità di concessione (Modi e atteggiamenti)

Conseguenze:

- Mantiene una speranza di ulteriori concessioni (di diversa natura)
- Può dar vita a una vera e propria gratificazione **personale**

FASE 3: Fare le Concessioni

Suggerimenti Utili ed errori da evitare

- Elencate in ordine di priorità le concessioni sulla base del valore che hanno per voi e per la controparte;
- Cercate di immaginare le probabili concessioni che la controparte farà durante il negoziato;
- Fate le vostre concessioni col contagocce, possibilmente soltanto dopo che la controparte si è impegnata molto per ottenerle;
- Se siete costretti a concedere per primi, fatelo su qualcosa che ha per voi poca importanza. Non concedete per primi a persone estremamente competitive;
- Non fate due concessioni consecutive senza ottenere qualcosa in cambio nel mezzo;
- Riducete le concessioni man mano che vi avvicinate all'obiettivo.

FASE 4: RAGGIUNGERE E CHIUDERE L' ACCORDO

Non tutte le negoziazioni si chiudono con un accordo. Non è importante raggiungere un accordo pur che sia, ma piuttosto un accordo che soddisfi tutte le parti coinvolte. Ecco alcuni suggerimenti:

1) Richiedere una pausa se necessario

Può essere utile per valutare con attenzione che non siano stati dimenticati aspetti importanti.

2) Condizionare la richiesta di una concessione in chiusura alla firma dell'accordo

Se chiudiamo adesso l'ordine allora le spese di trasporto le sosterremo noi.....

FASE 4: RAGGIUNGERE E CHIUDERE L' ACCORDO

3) Riepilogate i termini dell'accordo

Chiarire i contenuti dell'accordo, eliminando i dubbi di interpretazione sui punti dove potrebbero sorgere incomprensioni.

....avvio del servizio in 10 giorni significa giorni di calendario o giorni lavorativi?

4) Stabilire chi farà che cosa

Definire i compiti assegnati alla nostra organizzazione ed a quella del cliente /controparte per implementare l'accordo.

Es: concediamo 90 giorni di dilazione e noi dobbiamo comunicare all'amministrazione la variazione di condizione di pagamento.....

Gli stili negoziali prevalenti

Ciascun individuo ha delle modalità di condurre le trattative e di approcciare i conflitti interpersonali.

I 4 stili prevalenti sono:

- 1) Analitico
- 2) Accomodante
- 3) Direttivo
- 4) Idealista

Vediamo per ciascuno di essi una descrizione delle modalità con cui si manifestano, i punti di forza, di debolezza e gli eccessi.

Lo Stile Analitico

Obiettivo: Procedere con logica e prudenza per arrivare ad un risultato concreto

Ritmo: programmato

Priorità: Compiti

Metodo: Solista

Punti di forza

- I. Prende decisioni in base ai dati di fatto:
 - Valuta il lavoro con i dati esistenti
 - Tende a rallentare quando le cose non sono chiare
 - Valuta a fondo le nuove idee prima di adottarle

Debolezze/Eccessi

- I. L'analisi eccessiva blocca l'azione:
 - Sconfitto per un sovraccarico di dati
 - Opprime gli altri con i dettagli
 - Esitante, incerto, procrastinatore

Lo Stile Analitico

Punti di forza	Debolezze/Eccessi
<p>2. Gestisce le emozioni</p> <ul style="list-style-type: none">- Manifesta calma in momenti di crisi- Le emozioni sono asservite al compito- Non è vittima di attacchi emotivi	<p>2. Distaccato:</p> <ul style="list-style-type: none">- Emotivamente freddo e assente- Non sa utilizzare le emozioni a suo vantaggio- Può rinchiudersi in se stesso
<p>3. Salvaguarda ciò che funziona</p> <ul style="list-style-type: none">- Comincia con gli approcci già provati- Cerca la sostanza piuttosto che l'apparenza- Utilizza modelli attendibili	<p>3. Aggrappato al passato</p> <ul style="list-style-type: none">- Perde le nuove opportunità- Irremovibile- Trasforma i lavori in routine
<p>4. Pianificatore Innato</p> <ul style="list-style-type: none">- Riduce i rischi- Anticipa gli ostacoli- Si muove con sicurezza se ha un buon piano	<p>4. Paura, timore dell'imprevisto</p> <ul style="list-style-type: none">- Non è idoneo a reagire ai cambiamenti- Troppo protettivo nei propri confronti- Totalmente avverso al rischio

Lo Stile Accomodante

Obiettivo: Creare armonia cercando di essere accomodante verso i bisogni altrui

Ritmo: flessibile

Priorità: Relazioni interpersonali

Metodo: Giocatore di squadra

Punti di forza	Debolezze/Eccessi
<p>I. Socialmente Esperto:</p> <ul style="list-style-type: none">- Capace di capire gli altri al volo- Affascinante- Consapevole dei bisogni e dei sentimenti altrui	<p>I. Evita i conflitti:</p> <ul style="list-style-type: none">- Incline al compromesso per ridurre le tensioni- Tiene troppo alla coesione pregiudicando la sostanza- Minimizza le differenze senza risolverle

Lo Stile Accomodante

Punti di forza	Debolezze/Eccessi
<p>2. Agevola le situazioni difficili</p> <ul style="list-style-type: none">- Cordiale- Ha un buon senso dell'umorismo- Semplifica le cose con tatto	<p>2. Inadatto in situazioni di superlavoro:</p> <ul style="list-style-type: none">- Può essere sopraffatto dall'ansia- Ha difficoltà di concentrazione- Scarsa attenzione all'implementazione
<p>3. Flessibile</p> <ul style="list-style-type: none">- Aiuta l'inserimento altrui- Si adatta alle differenti personalità- Si adegua facilmente ai cambiamenti	<p>3. Ambivalente, poco chiaro</p> <ul style="list-style-type: none">- Imprevedibile- Incapace di prendere posizione- Timoroso dopo un rischio
<p>4. Mette da parte i propri interessi</p> <ul style="list-style-type: none">- Paciere, si adopera per una riconciliazione- Ascolta tutte le parti in conflitto- Si mette in sintonia con gli altri	<p>4. Perdita di se stesso</p> <ul style="list-style-type: none">- Perde il contatto con il proprio punto di vista- Cattivo negoziatore dei suoi punti, influenzabile- Poca immagine

Lo Stile Direttivo

Obiettivo: Guidare il confronto con competenza ed efficacia verso l'obiettivo prefissato

Ritmo: Pressante

Priorità: Compiti / Obiettivi

Metodo: Solista

Punti di forza	Debolezze/Eccessi
<p>I. Leader Innato:</p> <ul style="list-style-type: none">- Genera soluzioni, è un iniziatore- Stimolatore, convincente- Preferisce dirigere, coordinare, condurre	<p>I. Dominatore:</p> <ul style="list-style-type: none">- Lascia la squadra dietro di lui- Non riesce ad ascoltare gli altri- Autocratico, decide unilateralmente

Lo Stile Direttivo

Punti di forza	Debolezze/Eccessi
<p>2. Orientato ad agire</p> <ul style="list-style-type: none">- Altamente motivato- Dinamico e vigoroso- Deciso, non perde tempo	<p>2. Opprimente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Impetuoso- Troppo forte, troppo veloce- Esigente e ipercritico
<p>3. Focalizzato sulla meta finale</p> <ul style="list-style-type: none">- Perseverante- Spinge in avanti il lavoro- Conseguo i risultati	<p>3. Visione ristretta</p> <ul style="list-style-type: none">- Non riesce a vedere il proprio impatto emotivo- Chiuso su una sola soluzione (la sua)- Ignora i dati contrari
<p>4. Cerca le opportunità</p> <ul style="list-style-type: none">- Atteggiamento possibilista- Disposto a rischiare- Può lavorare su più progetti contemporaneamente	<p>4. Sovraccaricatore</p> <ul style="list-style-type: none">- Sottovaluta le difficoltà degli incarichi- Ignora le applicazioni pratiche- Vuole fare tutto lui

Lo Stile Idealista

Obiettivo: Lavorare con gli altri affermando i propri ideali

Ritmo: Variabile, a strappi

Priorità: Relazioni interpersonali

Metodo: Solista

Punti di forza	Debolezze/Eccessi
<p>I. Agisce sugli ideali:</p> <ul style="list-style-type: none">- Sa collegare valori e comportamenti- Va a monte del problema- Fa la cosa “giusta”	<p>I. Rigido, di vedute ristrette:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ignora gli esiti pratici- Privo di aree grigie, o sì o no- Inflessibile

Lo Stile Idealista

Punti di forza	Debolezze/Eccessi
<p>2. Cerca l'eccellenza</p> <ul style="list-style-type: none">- Alti standard, cui seguono risultati eccellenti- Raggiunge la meta migliore- Fa sempre qualcosa per migliorare	<p>2. Perde il senso della prospettiva</p> <ul style="list-style-type: none">- Aspettative elevate che lo portano a scoraggiarsi- Autocritica severa- Si fissa sugli errori del passato
<p>3. Pone fiducia negli altri</p> <ul style="list-style-type: none">- Amico- Devoto alla squadra- Profondo valutatore ed estimatore dei rapporti sociali	<p>3. Ingannabile</p> <ul style="list-style-type: none">- Troppo fiducioso, ingenuo- Si sente tradito, sfruttato)- Si scoraggia quando le persone non si mostrano all'altezza
<p>4. Sostenitore degli altri</p> <ul style="list-style-type: none">- Trae forza dalla squadra- Desideroso di aiutare- Non è personalista	<p>4. Dipendente dagli altri</p> <ul style="list-style-type: none">- Perde la propria sicurezza- Perde la cognizione dei limiti del tempo- Da troppa importanza ai rapporti sociali

COME NEGOZIARE CON UNA PERSONA ANALITICA

USATE UN APPROCCIO SEQUENZIALE

- Introdurrete il problema, esponete la vostra proposta e le informazioni di cui disponete
- Incontratevi all'ora stabilita per discutere in modo approfondito e prendere una decisione

SIATE PRONTI A PRENDERE DELLE INIZIATIVE

- In un conflitto le persone analitiche potrebbero tirarsi indietro e chiudersi in se stesse, potreste aver bisogno di andare dalla persona e aprire voi la discussione

USATE UN LINGUAGGIO CONCRETO

- Date informazioni concrete e documentate i fatti
- Evidenziate le argomentazioni logiche a sostegno del vostro punto di vista

LIMITATE I CAMBIAMENTI, INCREMENTATE LE CERTEZZE

- Rispettate gli impegni presi
- Siate coerenti con il piano d'azione e con le procedure
- Anticipate un cambiamento imminente

MODERATE IL VOSTRO IMPETO

- Mantenete un atteggiamento ed un tono calmi
- Se necessario, fate un passo indietro e prendetevi del tempo per allentare la tensione
- Evitate di riempire i vuoti durante una conversazione o di terminare bruscamente le frasi

AFFRONTATE L'ELENCO DEGLI INSUCCESSI

- Le persone analitiche tendono a dirvi cosa non funzionerà di una proposta ancor prima di averci lavorato su, analizzate queste osservazioni punto per punto in modo logico, non siate evasivi.
- Mostrate i vantaggi, dimostrate come una soluzione abbia funzionato **in passato**

COME NEGOZIARE CON UNA PERSONA ACCOMODANTE

FAVORITE LE RELAZIONI SOCIALI

- Agevolate la conversazione
- Create delle opportunità per alleggerire la conversazione
- Sottolineate il ruolo svolto dalla persona nel lavoro di gruppo

ASSUMETE UN ATTEGGIAMENTO POSSIBILISTA

- Evidenziate le buone idee altrui
- Siate concreti e positivi, superate le rigidità
- Affermate la vostra fiducia nella reciproca abilità di ottenere insieme dei buoni risultati

CREATE UN CLIMA IN CUI SI DISCUTA CON SERENITA'

- Spiegatevi con calma per farvi capire
- Fate in modo che le opinioni o le preferenze più nascoste vengano fuori, non fate pressioni
- Evitate l'emotività e le critiche evidenti

ORIENTATE LE VOSTRE PROPOSTE VERSO IL RAGGIUNGIMENTO DI UN GUADAGNO RECIPROCO

- Suggeste soluzioni che vadano incontro ai bisogni di ognuno
- Mettete in evidenza ciò che vi piace della proposta che vi hanno fatto
- Mostratevi compiacenti, quando possibile

CONCENTRATE I VOSTRI SFORZI IN MODO DA FAVORIRE IL SUCCESSO NELLE RELAZIONI

- Scindete il problema dalla relazione: “Le nostre differenze riguardo al problema non danneggeranno i nostri rapporti”

COME NEGOZIARE CON UNA PERSONA DIRETTIVA

MOSTRATE LE VOSTRE FORZE

- Siate il più chiari possibile circa il vostro punto di vista
- Rispondete alle domande quando vi vengono poste, qualsiasi risposta è meglio di una scena muta
- Tenete testa durante la discussione, evitate la tentazione di tirarvi indietro

IMPEGNATEVI CON INTELLIGENZA

- Trattenetevi dal mostrare il vostro punto di vista sino a quando non vi è chiaro ciò che vogliono
- Formulate delle frasi brevi e dirette
- Fate capire che siete al corrente delle loro intenzioni

CONTROBILANCIATE GLI ECCESSI DI UNA SOLUZIONE UNICA

- Riformulate il problema, offrite prospettive differenti
- Fate delle proposte legate alle esigenze altrui
- Trattate un problema alla volta

UTILIZZATE UN LINGUAGGIO ORIENTATO AL COMPITO

- Siate chiari circa la vostra proposta e collegatela al problema da risolvere
- Chiarite quando avete delle soluzioni in comune e quando invece ci sono delle differenze

CHIARITE I CONTRASTI

- Identificate le variabili chiave di una soluzione
- Fate una distinzione fra i punti aperti ad una trattativa e quelli non negoziabili
- Non cedete per poi ritornare sullo stesso punto

CREATE DELLE OPPORTUNITA' PER OTTENERE UN RISULTATO CONCRETO

- Rispettate il bisogno di un risultato individuale
- Date loro modo di prendere decisioni anche piccole e marginali

COME NEGOZIARE CON UNA PERSONA IDEALISTA

MOSTRATEVI DESIDEROSI DI COLLABORARE

- Offrite la vostra disponibilità a lavorare insieme agli altri
- Parlate con un linguaggio che sottolinei lo sforzo comune: utilizzate “noi, ci nostro”
- Riaffermate la vostra fiducia che gli sforzi della squadra possono avere successo
- Riconoscete il contributo altrui

SIATE DISPOSTI AD ASCOLTARE

- Parafrasate spesso per mostrare comprensione
- Ascoltate pazientemente
- Accertatevi che sia stato detto tutto

SIATE DISPOSTI AD ASPETTARE

- Le persone idealiste spesso migliorano il proprio pensiero parlandone
- Preparatevi a riconsiderare per primi i problemi o le idee, le persone idealiste possono aver bisogno di trovare disponibilità prima di averne.
- Evitate di fare pressioni sulle persone per farle andare avanti più rapidamente, adeguatevi al loro ritmo.

FATE APPELLO AI VALORI

- Parlate della soluzione migliore per il bene collettivo
- Accentuate il senso di equità
- Le proposte legate ai grandi valori sollecitano le persone idealiste

PRENDETE L'INIZIATIVA

- Andate voi dalla persona idealista quando il problema sta languendo
- Riaffermate il vostro impegno a mantenere buone relazioni

CARATTERISTICHE DEL NEGOZIATORE IDEALE

ABILITA' COMUNICATIVA

- Saper comunicare e rapportarsi positivamente alle loro controparti locali;
- Osservare attentamente le modalità di comunicazione verbali e non verbali
- Gestire il contenuto verbale e non verbale della comunicazione
- Gestire la comunicazione in lingua straniera (le interferenze, le parole, i volumi, i toni)
- Usare volumi, toni, velocità e ritmo appropriati a seconda del contesto

APERTURA MENTALE

- Comprendere i processi decisionali dei paesi con i quali si tratta.
- Studiare ed adeguarsi, se necessario a: norme istituzionali, consuetudini del paese straniero
- Prudenza/pazienza, stabilità emotiva, sicurezza interiore e autocontrollo

CARATTERISTICHE DEL NEGOZIATORE IDEALE

FLESSIBILITA'

- Saper adottare nuovi schemi diversi dai propri
- Saper trattare efficacemente anche i problemi più delicati adeguandosi al contesto della cultura locale

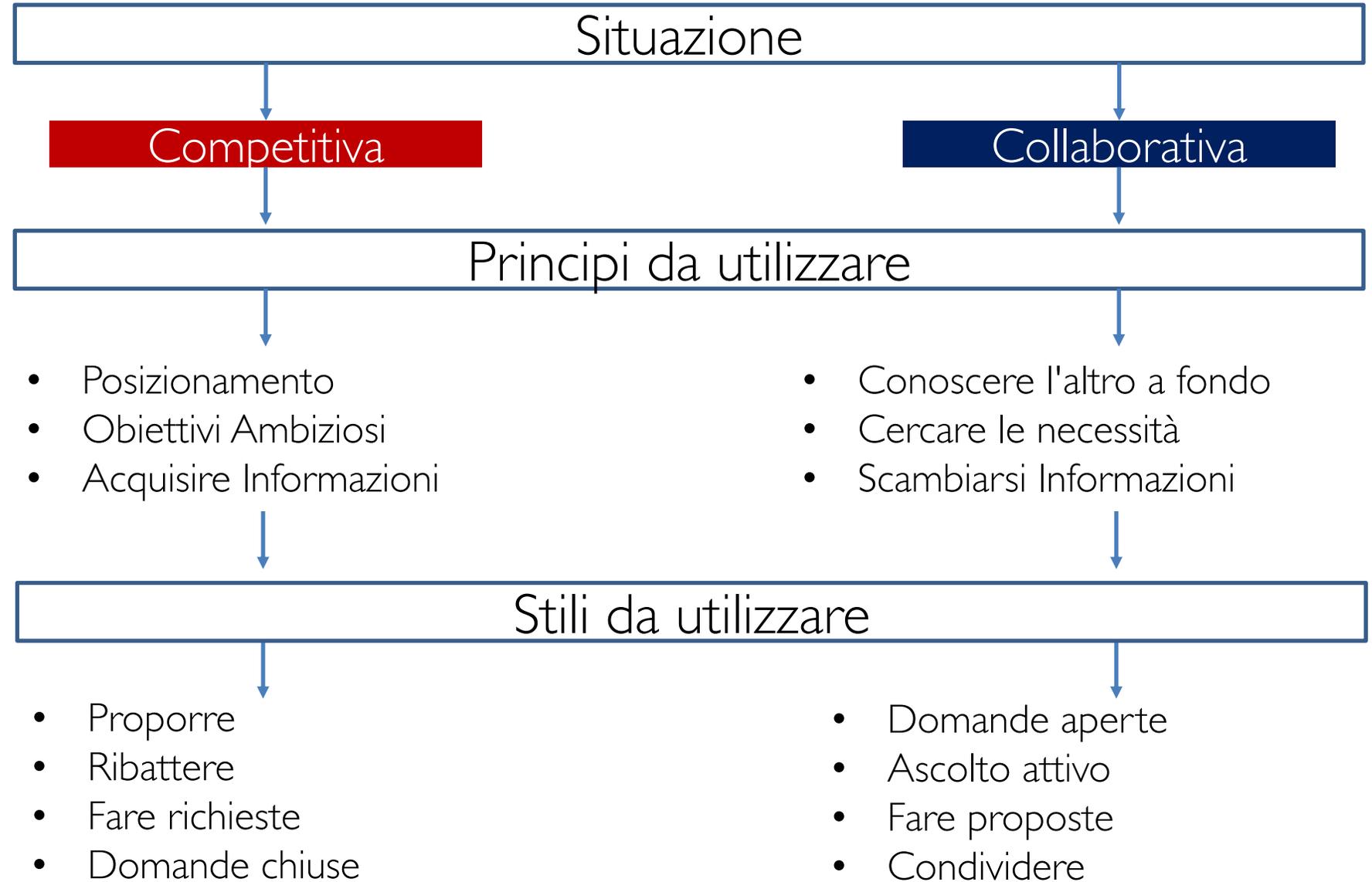
INTUITO / SENSIBILITA'

- Riuscire ad immedesimarsi con la controparte, ad anticipare e reagire adeguatamente ai bisogni emotivi e sociali dei propri ospiti (anche quelli di più difficile espressione)

TEMPESTIVITA'

- Saper oscillare da uno schema ad un altro nel giro di breve tempo in maniera rapida ed automatica

UNO SCHEMA RIEPILOGATIVO



Copyright dott. Gianfranco Lai

Il presente documento ha finalità esclusivamente didattica.
Non è una consulenza su situazioni specifiche che devono essere esaminate caso per caso.

Tutti i diritti riservati
Non riproducibile o utilizzabile senza il consenso scritto dell'autore
Contattare glai@met-italia.com per informazioni

PIEMONTE AGENCY

WWW.CENTROESTERO.ORG

VIA NIZZA 262 - INT. 56

10126 TORINO - ITALY

TEL. +39 011 6700511 FAX +39 011 6965456

INFO@CENTROESTERO.ORG



-  Ceipiemonte s.c.p.a.
-  @Ceipiemonte
-  Piemonte Agency
-  Ceipiemonte

co-financed by



Managed by

