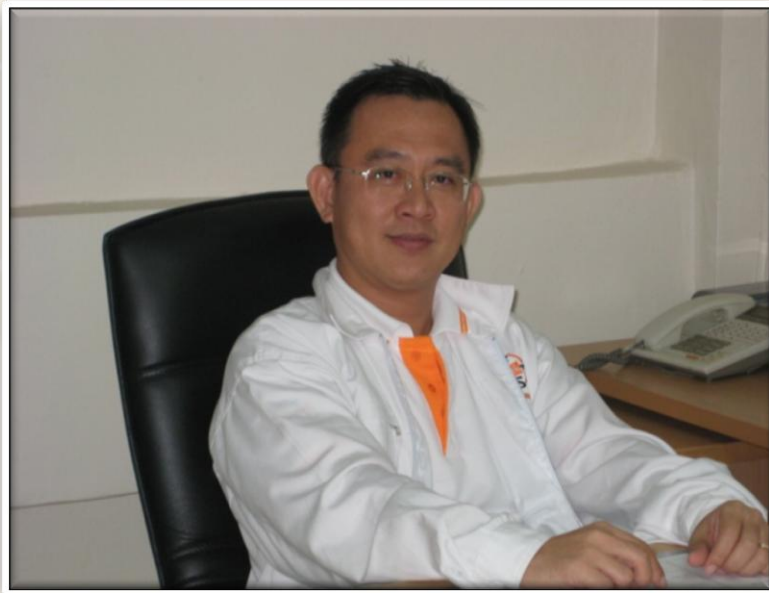


สร้างเสริมทักษะการเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์ (Win:Win Negotiation)



อ.ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic

Development Consultant



<http://www.enttraining.net>

<http://www.facebook.com/CSREntraining>

<http://www.facebook.com/groups/185274274931823/>



www.pakornblog.com

สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง

- ★ คุณคิดว่า “ลูกค้า” ต่อรองเพราะเหตุใด?
- ★ คุณชอบเจรจาต่อรองกับลูกค้าหรือไม่?
- ★ คุณคิดว่าการเจรจาต่อรองให้ประโยชน์อะไรกับคุณ?
- ★ คุณจะพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรองอย่างไร?
- ★ คุณจะใช้เทคนิคการเจรจาต่อรองเมื่อใด?

“ความคิดของคุณกำหนดการกระทำของคุณ”



การเจรจาต่อรอง (Negotiation)

หมายถึง...

กระบวนการที่บุคคลใช้จัดการกับความแตกต่าง ปัญหาความขัดแย้ง ผลประโยชน์ที่มีจำกัด หลักการที่ไม่ตรงกัน เพื่อค้นหาข้อตกลงร่วมกันผ่านการสนทนา



แนวทางการฝึกอบรมที่ใช้ในครั้งนี้

- ❧ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- ❧ การ Coaching เพื่อดึงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้
- ❧ การ Work Shop เพื่อให้เข้าใจอย่างแท้จริง
- ❧ ฟัง คิด เขียน พูด แล้วลงมือทำ
- ❧ แบบฝึกฝนของตัวเอง ที่เหมาะสมกับตัวเอง



นักขายเจรจาต่อรองกับผู้อื่นเพราะ...

- * แสดงหลักการและยืนยันจุดยืนของตัวเอง (Assertive)
- * มุ่งสู่ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ (Outcome)
- * นำเสนอแนวความคิดเห็นให้เข้าใจ (Presentation)
- * จูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด (Persuade)
- * ลดการสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้น (Waste)
- * ค้นหาจุดที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ (Satisfaction)

“คุณเจรจาต่อรองเพื่อจุดประสงค์ใดมากที่สุด?”

หลุมพรางทางความคิดเชิงลบในการเจรจาต่อรอง

- * มองการเจรจาต่อรองเป็นการเอาเปรียบลูกค้า
- * เกรงว่าลูกค้าจะปฏิเสธ ทำให้ยินยอมง่ายเกินไป
- * ขาดการเตรียมตัวที่ดีก่อนการเจรจาต่อรอง
- * ประเมินความต้องการของลูกค้าไปเอง จึงผิดพลาด
- * รีบนำเสนอสิ่งที่สามารถให้ได้เร็วเกินไป
- * มุ่งเน้นการเจรจาต่อรองให้ได้ผลลัพธ์ จึงเกิดความเครียด
- * ไม่เชื่อมั่นในการเจรจาต่อรองของตัวเอง
- * ไม่กล้าตัดสินใจเพราะกลัวความรับผิดชอบ

เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

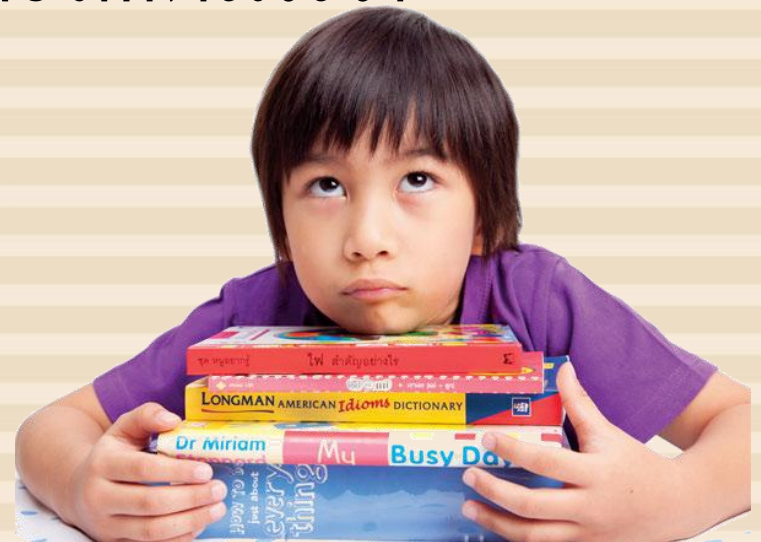
- ❧ มองการเจรจาต่อรองเป็นเรื่องธรรมชาติ
- ❧ เตรียมตัวให้พร้อมก่อนการเจรจาให้ดี
- ❧ พยายามสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในการเจรจาต่อรอง
- ❧ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์แบบ ชนะ : ชนะ
- ❧ สร้างทัศนคติเชิงบวกในการเจรจาต่อรอง
- ❧ ยอมรับในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นหลังเจรจาต่อรอง



Workshop:1

การเตรียมตัวเพื่อการเจรจาต่อรอง

- * หลุมพรางทางความคิดเชิงลบที่เกิดขึ้นบ่อยๆ คือ เรื่องใด?
- * คุณมีเทคนิคการเอาชนะหลุมพรางอย่างไร?
- * คุณจะดำเนินการอย่างไร เพื่อให้การเจรจาต่อรองมีคุณภาพ?



การสร้างเชื่อมั่นในการเจรจาต่อรอง

- ๓ มองที่ข้อดีและเรื่องที่ภูมิใจของตัวเอง
- ๓ เตรียมตัวให้พร้อมก่อนการเจรจาทุกครั้ง
- ๓ หมั่นฝึกฝนทักษะการเจรจาต่อรองอยู่เสมอ
- ๓ อย่า! จินตนาการผลลัพธ์เชิงลบในการเจรจา
- ๓ ขจัดความเครียดและความกังวลด้วยการคิดบวก
- ๓ ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเจรจา



เรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ (ลูกค้า)

- ◆ ทุกคนมีความคาดหวังและอยากได้ตามนั้น
- ◆ ทุกคนอยากได้รับการยอมรับและคำชม
- ◆ ทุกคนอยากให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าและเจตนาของเขา
- ◆ ลูกค้ามีความเชื่อผิดๆ เกี่ยวกับนักขายทั่วไป
- ◆ ลูกค้าอยากเป็นผู้ชนะหลังการเจรจาต่อรอง
- ◆ ลูกค้ายินดีซื้อสินค้า ถ้าเกิดความพึงพอใจ
- ◆ ลูกค้าขอเป็นผู้ตัดสินใจเองมากกว่าการถูกบังคับ



วิธีชนะมิตรและจูงใจลูกค้าให้คล้อยตาม

- ★ ยิ้มแย้ม กริยามารยาทดี น้ำเสียงเป็นมิตร
- ★ สร้างการเป็นมิตรด้วยการจดจำข้อมูลของเขา
- ★ เจรจาต่อรองบนเรื่องที่เขาสนใจและเกี่ยวกับเขา
- ★ สนับสนุนให้ลูกค้าเปิดเผยความต้องการของเขา
- ★ ทำให้ลูกค้ารู้สึกเป็นบุคคลสำคัญสำหรับเรา



“คุณได้แง่คิดใดที่จะนำไปใช้ในการเจรจาต่อรอง”

เทคนิคการเอาชนะข้อโต้แย้งด้วยการโน้มน้าว

yes

- ▶ วิธีระงับข้อโต้แย้งคือ หลีกเลียงเสีย !
- ▶ อย่า ! บอกว่าเขาผิดเป็นอันขาด
- ▶ ถ้าท่านผิด จงรับด้วยเสียงหนักแน่น
- ▶ ทำให้อีกฝ่ายตอบรับคำว่า “ใช่, ครับ, ถูกต้อง” เป็นต้น
- ▶ ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความรู้สึกว่าความคิดเป็นของเขา
- ▶ จงแสดงความคิดเห็นของท่านให้เป็นที่เข้าใจ

“คุณคิดว่าเทคนิคใดเหมาะสมกับการเจรจาต่อรอง”

การเปลี่ยนความคิดถูกทำให้เขายินดีเปลี่ยน ด้วยความเต็มใจ

- * เปลี่ยนสภาวะอารมณ์เขาด้วยการให้เขาขยับร่างกาย
- * กระตุ้นให้เขาเปลี่ยนความคิดเพียงเล็กน้อยด้วยข้อมูลเพิ่มเติม
- * การใช้คำถามให้เขาเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่ตัวเองคิด
- * ทำให้เขารู้ว่าเขาเปลี่ยนความคิดของคุณได้ เขาก็ยินดีเปลี่ยนความคิดเขาเช่นกัน
- * นำเสนอด้วยมุมมองของทั้งสองฝ่ายให้ชัดเจน
- * ทำให้เขาคิดว่าเขามีส่วนรับผิดชอบในความคิดนั้นด้วย

“คุณคิดว่าวิธีใดเหมาะสมกับคุณมากที่สุด”

Workshop:2

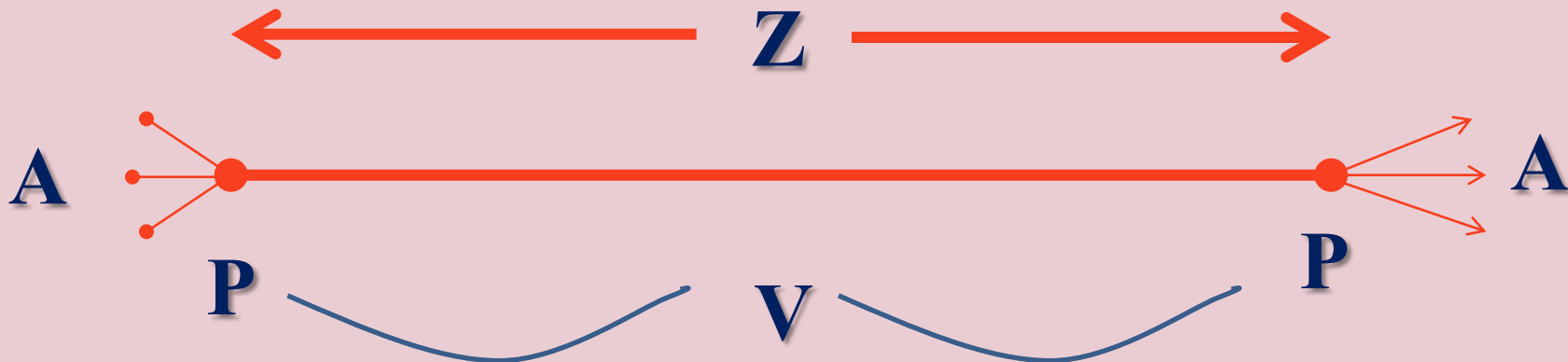
การพัฒนาแนวความคิดของตัวเอง

- ★ เรื่องที่คุณจะนำไปพัฒนาตัวเอง
- ★ สาเหตุที่เลือกเรื่องนี้เป็นเพราะเหตุใด?
- ★ คุณจะนำไปดำเนินการกับเหตุการณ์ใด?
- ★ คาดหวังผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นเช่นไร?



หลักสำคัญ 5 ประการของการเจรจาต่อรอง

- ๓ ทางออกที่ดีที่สุด...ถ้าไม่มีข้อตกลง (Alternative)
- ๓ จุดในการตัดใจ...เท่าที่ยอมรับได้ (Point)
- ๓ โซนที่ใช้ในการเจรจาต่อรอง...ที่สามารถตกลงกันได้ (Zone)
- ๓ สร้างคุณค่าให้คู่เจรจา...เพื่อการแลกเปลี่ยน (Value)
- ๓ การเลื่อนการเจรจา...ประเมินความคิดกันใหม่ (Next)



โอกาสของผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการเจรจาต่อรอง

ชนะ

แพ้

ชนะ

ชนะ

แพ้

แพ้

แพ้

ชนะ



วิธีการเตรียมตัวเพื่อการเจรจาต่อรอง

1. พิจารณาว่าผลลัพธ์ที่ดีที่สุดสำหรับคุณและฝ่ายอื่นคืออะไร
2. ระบุทางออกที่ดีที่สุดที่สุดและจุดตัดสินใจของคุณ
3. ประเมินทางออกที่ดีที่สุดที่สุดและจุดตัดสินใจของอีกฝ่าย
4. เรียนรู้เกี่ยวกับบุคลิกกร วัฒนธรรมและเป้าหมายของอีกฝ่าย
5. พยายามหาโอกาสในการสร้างคุณค่า
6. คาดการณ์ถึงเรื่องอำนาจการตัดสินใจของคู่เจรจา
7. ใช้มาตรฐานจากภายนอกและเกณฑ์ที่เป็นธรรม
8. เตรียมพร้อมให้มีความยืดหยุ่นในกระบวนการเจรจาต่อรอง

คุณสมบัติของการเป็นนักเจรจาต่อรองที่มีคุณภาพ

- ❖ การคิดเชิงกลยุทธ์
- ❖ ความคิดเชิงสร้างสรรค์
- ❖ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ❖ ความมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย
- ❖ ทักษะการเชิงบวกต่อการเจรจา



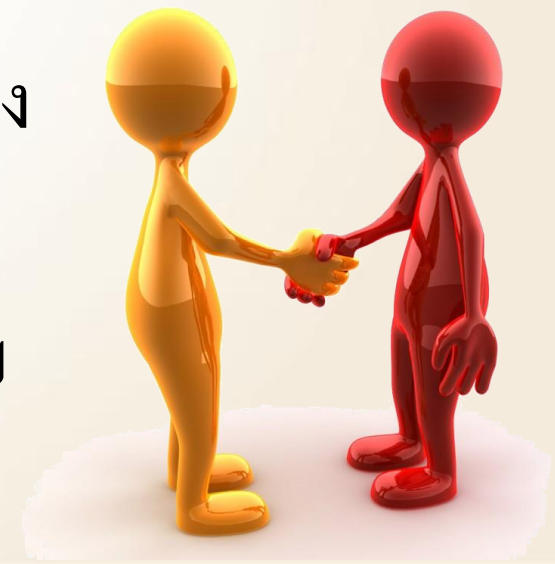
การเตรียมของในกระเป๋าเพื่อการเจรจาต่อรอง

- ☞ ข้อเสนอต่างๆ ไปสำหรับต่อรอง
- ☞ ข้อเสนอพิเศษสำหรับกรณีพิเศษ
- ☞ เงื่อนไขพิเศษสำหรับบุคคลพิเศษ
- ☞ การผสมข้อเสนอเพื่อปิดการขาย
- ☞ ข้อเสนอ (ของในกระเป๋า) ของผู้จัดการ
- ☞ ข้อเสนอ (คุณค่า) ใหม่ๆ ที่ลูกค้าต้องการ



การวางแผนการเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์

- * ยอมรับในเรื่องการเจรจาต่อรอง
- * กำหนดวัตถุประสงค์ของคุณ
- * ประเมินวัตถุประสงค์ของฝ่ายตรงข้าม
- * รวบรวมข้อมูลข่าวสาร
- * วางกลยุทธ์การเจรจาต่อรองของคุณ
- * ทำตามลำดับกระบวนการเจรจาต่อรอง
- * เจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์
- * พิจารณาผลลัพธ์ของการตกลงยินยอม



ROLE PLAYING:

การประยุกต์ใช้การเจรจาต่อรองใน สถานการณ์ต่างๆ



- * เลือกสถานการณ์เพื่อสร้างบทละคร
 - ถูกค้าต้องการต่อรองราคาและการชำระเงิน
 - ถูกค้าต้องการของแถมที่มากกว่าเงื่อนไขกำหนด
 - ถูกค้าต้องการคืนสินค้าแต่ผิดเงื่อนไขบริษัท
 - ถูกค้าต่อรองโดยการเทียบกับสินค้าคู่แข่ง
 - ถูกค้าข่มขู่ให้ได้ตามที่ต้องการโดยไม่พึงเหตุผล
- * กำหนดแนวทางในการเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์
- * นำเสนอให้เพื่อนๆ ใน Class ได้เรียนรู้

อุปสรรคของการเจรจาต่อรองของนักขาย

- * ลูกค้ายินดีเป็นนักต่อรองชั้นเซียน
- * การขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
- * ความแตกต่างของเพศ การศึกษา และวัฒนธรรม
- * ปัญหาเรื่องของการสื่อสาร
- * อุปสรรคเชิงโครงสร้าง ระดับชั้น ตำแหน่ง
- * มองสถานการณ์ไม่ออก



ข้อเสนอแนะสำหรับการเป็นผู้ฟังที่ดี

- ๓ มองไปยังผู้ฟังระหว่างการเจรจา
- ๓ จดบันทึกตามความเหมาะสม
- ๓ จดจ่อกับเรื่องที่คุณกำลังพูดถึง
- ๓ หลีกเลี่ยงการตอบโต้ก่อนที่เขาคงจะพูดจบ
- ๓ ให้ความสนใจกับภาษากายของผู้พูด
- ๓ ถามคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลและกระตุ้นให้ผู้พูดพูดต่อไป
- ๓ พูดซ้ำในสิ่งที่คุณได้ฟังเพื่อให้เข้าใจทั้ง 2 ฝ่าย



คำถามสร้างแนวความคิดในการเจรจาต่อรอง

- ๓ คุณหลีกเลี่ยงการเจรจาต่อรองได้หรือไม่?
- ๓ คุณสร้างสรรค์การเจรจาต่อรองได้อย่างไร?
- ๓ คุณจะทำอะไรให้ลูกค้าพึงพอใจในการเจรจาต่อรอง?
- ๓ คุณจะพัฒนาตัวเองเรื่องใด เพื่อเป็นนักเจรจาต่อรองที่ดี?
- ๓ คุณคิดว่าการพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรองให้ประโยชน์อะไร?
- ๓ คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อต้องเจรจาต่อรองในครั้งต่อไป?



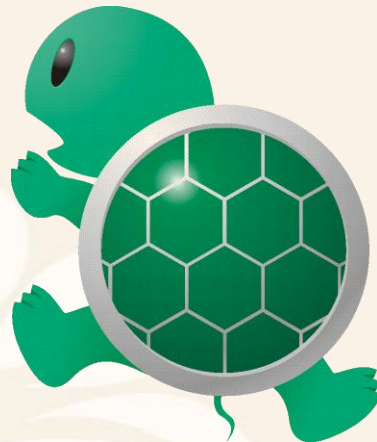
การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนด้วยตัวเอง

- ★ หลุมพรางทางความคิดในการเจรจาต่อรอง
ที่เจออยู่คืออะไร?
- ★ เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
คืออะไร?
- ★ ทักษะการเจรจาต่อรองที่เลือกไปพัฒนา
ตัวเองคืออะไร?



สิ่งที่ได้รับจากการฝึกรอบรมในครั้งนี้

- * เรื่องที่ได้รับ
- * เรื่องที่ชอบ
- * เรื่องที่คุณจะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก คือเรื่องอะไร ?



- ★ การเจรจาต่อรองสำหรับงานขายเป็นเรื่องธรรมชาติ
- ★ นักขายที่ดีควรสนุกกับการเจรจาต่อรอง
- ★ การเจรจาต่อรองเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์
- ★ รู้เขา...รู้เรา...เข้าใจกัน...ชนะทั้งคู่

ขอให้โชคดีและสวัสดิ์ครับ...




<http://www.entraining.net>

<http://www.facebook.com/CSREntraining>

<http://www.facebook.com/groups/185274274931823/>



 **PakornBlog**

www.pakornblog.com