

# UPRAVLJANJE PITANJIMA I IZAZOVNIM SITUACIJAMA U PRODAJNOM PREGOVARANJU

Mladen Jančić



Dobar pregovarač je svjestan značaja sofisticiranih odgovora na pitanja druge strane. Ako je na pitanje dat dobar odgovor, pregovarač/prodavač dobiva kredit. Ako je na pitanje dat odličan odgovor, pregovarač postaje još uvjerljiviji. Ako je to učinjeno nekoliko puta, pregovaraču se u potpunosti vjeruje, a sama poruka koju je pokušao prenijeti postaje još jača i vjerodostojnija.

Pitanja koje pregovarač/prodavač može dobiti od kupca, naravno, nije moguće uvijek i predvidjeti. Bez obzira na to, u kontekstu priprema za izlaganje, pregovarač bi trebao razmisliti o pitanjima koje možda ne želi dobiti od kupca, ili koja ga stavljaju u nezgodan položaj. Tada bi također trebao razmisliti i o najboljim odgovorima na ta pitanja. Ovaj proces pomaže podizanju samopouzdanja samog pregovarača.

## Što kada ne zna odgovor na postavljeno pitanje?

U slučaju da ne zna odgovor na postavljeno pitanje, ostavljeno mu je **nekoliko mogućnosti**. **Prvo** je da jednostavno iskreno prizna da ne zna odgovor, te da će se potruditi isti saznati u najkraćem mogućem roku. **Drugi** je pokušati dati približno točan odgovor. **Treći** uključuje različite vrst kontra-pitanja – bilo onome koji je postavio inicijalno pitanje ili drugima (ako su prisutni). Npr. «Hvala vam, odlično pitanje gospođo/gospodine. Što ostali mislite o tome?» **Četvrta** mogućnost je odgovoriti da će se to i slična pitanja obraditi na kraju događaja, ako to vrijeme bude dozvoljavalo. **Peta opcija** je primijeniti «snow-job» taktiku. To u stvari znači odvratiti pažnju na ne-znanje odgovora na to pitanje davanjem velikog broja informacija, tj. «zasipajući» onoga

koji je pitanje postavio (i)relevantnim podacima, istovremeno ga zbunjujući (portparoli vladinih institucija, ali i tvrtki dosta često primjenjuju ovu taktiku).

## Nekoliko različitih tipova u procesu postavljanja pitanja

U praksi, pregovarač se može susresti s nekoliko različitih tipova osoba koja mogu učestvovati u procesu i postavljati pitanja. Iste ćemo obraditi kroz **likove životinja koji predstavljaju određeni tip ljudskog ponašanja (Slika 1)**.

### Analizirajući Sliku 1. s lijeva na desno, imamo sljedeću situaciju:

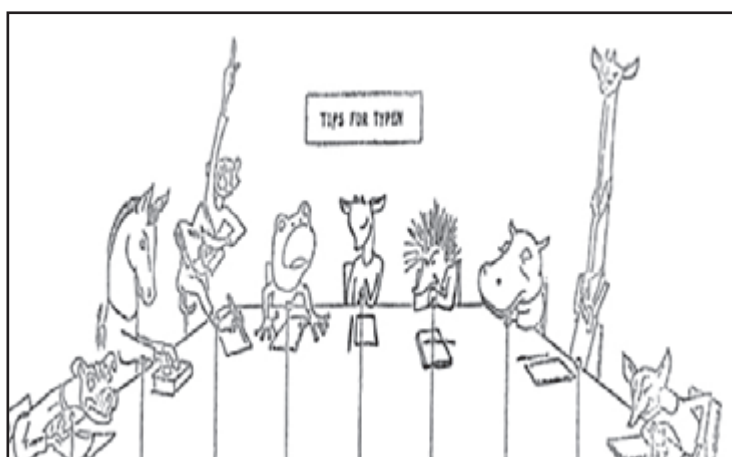
#### PITT-BULL (AGRESIVAC)

To je tip osobe koji osim nezgodnih pitanja ima i nezgodne komentare. Dosta često «ujeda» i ispod pojasa, pitanjima kao što su: «Zašto mislite da ste Vi u pravu?», «Koliko zarađujete na meni?» i slično.

Da bi se uspješno suprotstavio ovakvom tipu ponašanja, dobar pregovarač bi trebao biti u stanju kontrolirati svoje emocije te na takvo ponašanje odgovarati objektivnim, dokazanim informacijama i činjenicama.

#### TALENT (KONJIĆ)

Ovakav član publike je otvoreni saveznik prodavača. To potvrđuje i verbalnim i neverbalnim



Slika 1. Likovi životinja

signalima za vrijeme i poslije nastupa prodavača. Dobar pregovarač će iskoristiti ovakvu potporu te istu osobu pitati za rezime prethodno rečenog, tj. staviti svoje riječi u konjičeva usta, ili preusmjeriti nezgodna pitanja na takvu osobu(e), jer tada druga strana počinje imati «problem» sama sa sobom, a ne prodavačem.

O ostalim tipovima, tj. likovima životinja sa slike u idućem nastavku...

**U kontekstu priprema za izlaganje, pregovarač bi trebao razmisliti o pitanjima koje možda ne želi dobiti od kupca, ili koja ga stavljaju u nezgodan položaj. Također bi trebao razmisliti i o najboljim odgovorima na ta pitanja.**



**AngloAdria**  
MANAGEMENT CONSULTING

**Trening programi:**

- poslovno pregovaranje
- leadership
- key account management
- prodaja
- osobni razvoj
- train the trainer

Ulica grada Vukovara 284, Poslovni centar Almeria, Zagreb  
Informacije: 01 551 0200 ili [www.anglo-adria.com](http://www.anglo-adria.com)