

# Upravljanje pitanjima i izazovnim situacijama u prodajnom pregovaranju (II. dio)



Mladen Jančić

U prošlom broju kroz likove životinja (pitt- bull i konjić) predstavili smo određene tipove ljudskog ponašanja (Slika 1). U ovom broju donosimo nastavak.



Slika 1. Likovi životinja

## MAJMUN I ŽABAC

To su tipovi osoba koje koristi svaku priliku da pitaju i bitno i nebitno te su pravi kradljivci vremena. U poslovnoj praksi, takve osobe često prepoznajemo u likovima managementa niže i srednje razine koji na sastanke, konferencije i seminare idu sa svojim velikim šefovima pa se pred njima «moraju» i dokazati – pitanjima koja se dosta često neopotrebnost i irelevantna.

Pregovarač bi ovakvu «potrebu» za dokazivanjem trebao kontrolirati na način da kaže da će se na to pitanje osvrnuti na kraju, ako bude dovoljno vremena, istovremeno se zahvaljujući na postavljeno pitanje.

## BAMBI

Bambi je tip konjića koji to još nije postao u pravom smislu te riječi. Naime, to je tip osobe koji se stidi i plaši reći bilo što, smije se, pokazuje nesigurnost. Istovremeno posjeduje potencijal da se razvije u punokrvnog konjića.

Zadatak pregovarača u tom slučaju bi bio da po potrebi podigne samopouzdanje bambi-tipa otvorenim/jednostavnim pitanjima na koje sigurno može odgovoriti, a zatim koristiti taktiku kao i za konjića, tj. otvorenog «saveznika».

## JEŽ

Jež je tip osobe koja je povučena i odbojan prema svemu o čemu prodavač govori. S druge strane, za razliku od pitbulla ne «ujeda» nezgodnim pitanjima, nego jednostavno pokazuje otpor i odbojnost prema porukama druge strane.

Da bi se upravljalo ovakvim karakterom, poželjno je postaviti pitanja koja se odnose na dobra osobna iskustva istog tog ježa – naime kada isti počne govoriti o nečem dobro, bodlje se po prirodi stvari same spuštaju na dolje.

## NILSKI KONJ

Ovo je nezainteresirana osoba koja ne pokazuje nikakve

znakove «prisutnosti» - niti dobre niti loše. To su ponekad osobe koje su poslone na sastanak iz razloga koji mogu biti od «nagrada dana» do «Ako baš netko mora ići tamo neka bude on/ona». Mogu biti i osobe koje su imale inicijalni interes za temu izlaganja, međutim izgubile su isti iz različitih razloga – ili zbog prevелиkih očekivanja, prodavača koji nije dorastao temi i sl.

Da bi nilskog konja «uvukli» u diskusiju, slično kao i sa ježom treba primijeniti taktiku «otvaranja», tj. uvlačenja u diskusiju na način da ista osoba komentira svoja osobna/profesionalna iskustva.

## ŽIRAFI

Žirafa je tip osobe koja otvoreno pokazuje da o temi ili određenim stvarima o kojima se raspravlja zna više od prodavača. To može, ali i ne mora biti slučaj. Bez obzira što je slučaj, zadatak dobrog pregovarača je upravljati i ovakvim tipom ponašanja. U početku je dobro zahvaliti na korisnom savjetu, reći da je i on (pregovarač) nešto novo naučio («odlično je da imamo Vas danas kao sugovornika»), nagraditi «žirafu» pohvalom ili slično. Na

taj način pregovarač potencijalnog neprijatelja pretvara u svog saveznika. Ako se žirafa tu ne zaustavi, pregovarač bi ipak trebao preuzeti kontrolu na način da koristi «da, međutim...» taktiku kojom ipak žirafi stavlja do znanja tko vodi «šou».

## LISICA

Da bi se na vrijeme otkrila lisica, neophodno je imati dosta iskustva, ali i dobro promatrati ponašanja svih prisutnih (ako brojno stanje tako nešto i dozvoljava). Lisica će na prvi pogled izgledati neopasno, «benigno». Međutim, po govoru tijela, načinu govora/retorici koju primjenjuje, dobar pregovarač će znati da ista osoba za kraj izlaganja čuva jedno ili više pitanja kojim će pokušati diskreditirati pregovarača i možda čak preuzeti «vlast».

Da bi se lisica zaustavila u svojim namjerama, dobar pregovarač (ako je na vrijeme prepoznata) može djelovati preventivno – postavljajući pitanja na koja ni lisica ne zna odgovor, ili postavljajući joj protupitanja. Na taj način, i onda kada dođe «lisičjih pet minuta», to neće imati toliku težinu i značaj.



**AngloAdria**  
MANAGEMENT CONSULTING

**Trening programi:**

- poslovno pregovaranje
- prodaja
- leadership
- osobni razvoj
- key account management
- 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)