

# Pregovaračke taktike u B2B prodaji



SUPERPODAVAČ

Jednom sam u  
razgovoru s jednim  
od mojih klijenta

došao do spoznaje da obojica osobno poznajemo jednog cijenjenoga lokalnog gospodarstvenika. Klijent mi je rekao da je radio na puno projekata za njega a ono što ga je osobito fasciniralo je način kako taj gospodarstvenik pregovara. Rekao mi je: *“Kad napravim kompleksnu ponudu i krenem s njim u pregovore - točno znam za koju cijenu mogu raditi da jako dobro zaradim, za koju da pristojno zaradim, a također znam koje su mi granice da projektu ne izgubim. Ono što me fascinira jest da on tvrdo pregovara ali samo do točke u kojoj ja pristojno zarađujem. Zato volim raditi s njim i moji dečki uvijek daju 100% na tim projektima. Jedino mi nije jasno kako on zna kad treba stati.”*



Toni  
Babić

No nisu svi naši kupci takvi da podjednako paze na našu i njihovu profitabilnost i brinu o izgradnji dugoročnih odnosa. Neki jednostavno osjećaju potrebu da testiraju naše granice i pokušavaju sniziti cijenu služeći se taktikama upitne etičnosti ne shvaćajući

koliko su takve prakse dugoročno štetne. Prije nego što krenemo u pregovore trebamo imati na umu da koliko god vaši B2B kupci tvrdili da im je cijena presudan faktor to obično nije tako. Poslovne kupce uglavnom brinu druge stvari: funkcionalnost, kvaliteta, brzina i pravodobnost isporuke ili popravka. Poslovni kupci kupuju ono što će im omogućiti da jednostavnije i bolje obavljaju posao. Ipak, to ne znači da u kupoprodajnom procesu neće testirati vaše granice i pokušati izvući sve što mogu. Ako ni zbog čeg drugog onda zbog toga što mnogi od njih naprosto uživaju u pregovaranju. Možda biste trebali i vi.

## Žargoni najčešćih pregovaračkih tehnika

Tijekom pregovora ostanite mirni i staloženi. Pripremite se! Oboružajte se argumentima, strpljenjem, smiješkom i odgovorima na uobičajene taktike:

### 1) Limbo

Ova je taktika dobila ime po poznatom karipskom plesu pri kojem se plesači provlače ispod letvice koja se postavlja sve niže i niže. Kupac snizuje ljestvicu izjavom: *“Ne želim platiti više od...”* To je igra u kojoj će testirati koliko nisko ste se spremni saviti. Ponekad će komunicirati smiješno nisku cijenu samo da bi postavio okvir i svoju početnu poziciju postavio što niže. Kao odgovor na ovu taktiku mirno izložite svoju poziciju. Ukoliko kupac insistira na niskoj cijeni ljubazno ga pitajte na čemu temelji taj svoj zahtjev. Tražite detalje kako biste ga bolje razumjeli. Svoj odgovor potom bazirajte na argumentima ili jednostavno ponudite da prekinete pregovore.

### 2) Kruške i jabuke

Kupac će ponekad inzistirati da je vaša ponuda lošija nego ponuda vašeg konkurenta a one uopće nisu iste. Kupac želi vaš proizvod ali po konkurentovim cijenama za nešto drugo. Svi znamo da cijena pite od jabuka ne može biti ista kao cijena jabuka. Objasnite mu u čemu se ponude razlikuju i zbog čega ne možete pristati nanižu cijenu.

### 3) Dajte mi nižu cijenu sad pa ćemo je povisiti u kasnijim narudžbama

Ovo je česta pojava da kupci traže nižu cijenu kako bi proizvod ili uslugu “isprobali”, a kasnije će platiti punu cijenu.

Kupcu treba odgovoriti da rabat ne poklanjate nego ga je potrebno zaraditi. Cijena je drugačija ako naručuje 10 ili 1000 komada. Varijanta ove taktike je da kupac isprva isključivo pregovara o 1000 komada a potom smanjuje narudžbu tražeći da zadržite istu cijenu.

### 4) Kaos

Kupac ima snažne emotivne ispade, ustaje od stola. bjesni... Zadržite mir. Pustite ga da se ventilira a potom ponudite da ćete doći drugi put, ispričajte se i izidite. Ukoliko vas pozove nazad pitajte ga da li je siguran da može nastaviti mirno.

### 5) Nađimo se na pola puta

Ova izjava sadrži iluziju da je u pitanju fer dogovor – svatko popusti jednako i dogovor je postignut. Obično se njom služe oni koji su svoju početnu poziciju postavili ekstremno nisko. Ukoliko cijena nije prihvatljiva i isplativa mirno recite: *“Ne mogu se naći na pola ali mogu ovo...”*

### 6) Odgađanje

Kupac usred pregovora počinje odgađati i traži više vremena ne bi li “razmislio” Kao prodavač imat ćete osjećaj da vam ugovor izmiče iz ruku i bit ćete skloniji nuđenju popusta koje vas kupac nije ni tražio.

Pitajte kupca koliko mu vremena treba i usput ga upozorite da idući mjesec nećete moći garantirati ovakve rokove isporuke ili da povisujete cijene, skraćujete jamstvene rokove i sl.

### 7) Detaljiziranje

Kupac traži da ponudu razvrstate po stavkama i prikažete sve u detaljnim jediničnim cijenama. Nakon toga ima namjeru naručiti od svih dobavljača samo one proizvode koji imaju najmanju jediničnu cijenu. Ukoliko možete – izbjegavajte raditi s ovakvim kupcima. Ogradite se da su cijene “sve ili ništa” a da će za pojedinačne ponude po stavkama cijene biti više.