

MOĆ TIŠINE U PREGOVORIMA

SUPERPRODAVAČ

Prodavač nakon B2B prezentacije proizvoda: „Sljedećih 30 dana možete kupiti ovaj proizvod uz 10% rabata. Što kažete?“

Kupac: (Šutnja)

Prodavač: „Ako mi odmah sada potvrdite narudžbu, mogu Vam odobriti dodatnih mjesec dana odgode plaćanja.“

Kupac: (Šutnja)

Prodavač: „Složit ćete se da je ovo super ponuda, nismo nikada ponudili ovako dobre uvjete. Ako mi odmah potvrdite, odobrit ću Vam još 2% rabata na temelju naše odlične dosadašnje suradnje. Imamo li sada dogovor?“



Svi mi koji se bavimo proučavanjem komunikacijskih i prodajnih vještina zaljubljeni smo u vješte jezične obrasce, čarobna pitanja i mudre odgovore. S jednakom strašću pričamo i pišemo o moći riječi, kao i o utjecajnom korištenju neverbalne komunikacije; od položaja tijela i varijacije glasa

do izraza lica i pokreta ruku. Kada držimo poslovne edukacije, svoje klijente podučavamo vođenju prodajnog razgovora te sa zadovoljstvom gledamo kako polaznici rastu i s lakoćom usvajaju nova znanja sve do jednog trenutka i jedne vježbe na kojoj velika većina redovito pada: **Zašutjeti kada**

ŠUTNJA JE
PONEKAD JAČA
OD RIJEČI

treba. Jednostavno, prestati govoriti. Šutjeti bez osjećaja neugode i čekati povratnu informaciju. „Ništa ne jača autoritet kao tišina“, riječi su jednog od najvećih umova u povijesti čovječanstva **Leonarda da Vincija.**

Možete li podnijeti tišinu?

U anegdoti na početku tek-



Domagoj
Lipošinić

sta prodavač nije mogao podnijeti tišinu i, bez da je njegov kupac išta stigao reći, napravio mu je dva dodatna ustupka, a da ništa nije dobio zauzvrat. Nekoliko istraživanja je pokazalo da prodavači, nakon susreta s tišinom sugovornika, istu u 90% slučajeva **prekidaju već nakon 2,5 sekunde** postavljajući novo pitanje.

I sâm sam imao priliku vidjeti mnogo prodavača i pregovarača koji upadnu u zamku razbijanja tišine i na taj način kompromitiraju ishod sastanka. Ovako na prvi pogled može nam djelovati jednostavno biti u tišini nekoliko sekundi, no oni koji su se susreli sa šutnjom druge strane u pregovorima znaju koliko to može biti neugodan osjećaj. Zamislite: pripremali ste se za taj važan sastanak, uspješno ga vodite, pridobivate svog sugovornika, prezentirate svoju ideju, iznesete prijedlog da biste zaključili posao ili barem dobili povratnu informaciju, a povratne informacije od vašeg sugovornika - nema! I čekate sekundu, dvije, tri, čujete kako vam ta tišina vrišti u uho, kako vam sjeda na prsa i pritišće vas, kako ubrzava vaš puls... i onda brže-bolje izgovorite nešto da ju razbijete!

I, često nesvjesno, na taj način drugoj strani podijelite još neke informacije, date ustupak ili na neki drugi način oslabite svoju poziciju koju ste tako strpljivo gradili.

Evolucijska zamka tišine

Nedavno objavljeno istraživanje u *Journal of Experimental Social Psychology* pokazalo je da šutnja druge strane u komunikaciji kod sugovornika prirodno izaziva osjećaje straha, nekompatibilnosti i isključenosti. Autori istraživa-

„Words like violence break the silence
Come crashing in into my little world...
Words are very unnecessary
They can only do harm.“