



## POSTANITE BOLJI PREGOVARAČ – 59. nastavak

kamata, bez police životnog osiguranja i opcija otplate u ratama što dosta umanjuje ukupno plaćenu kamatu banci). Naša prednost je bila što smo imali akciju stambenih kredita bez naknade za obradu kredita što smo mu istaknuli kao prednost uz naravno uslugu osobnog bankara koji već zna sve njegove potrebe, pa smo ga uspjeli zadržati da ipak kod nas podnese zahtjev za kredit. Međutim nakon što je napravljena procjena, nekretnina je procijenjena na iznos od 112k EUR što je dosta niže od kupoprodajne cijene od 140k EUR, što mijenja uvjete odobrenja kredita, pa je klijent morao dati veliko vlastito učešće.

Kada smo klijentu prezentirali nove uvjete odobrenja kredita, bio je jako nezadovoljan i ljut. Sad ima veći trošak kamate, obveznu policu životnog osiguranja, otplatu u anuitetima (što je u drugim bankama mogao izbjegći) i još tražimo veliko vlastito učešće u kupoprodaji.

Tada smo počeli uvjeravati klijenta da će efektivno time (manjim kreditom zbog vlastitog učešća) dosta uštediti u plaćenim kamatama, imati štednju (polica životnog osiguranja) koju će podignuti nakon otplate kredita (i sigurnost u slučaju nezgode) i da ne mora seliti račune u drugu banku.

Mladen Jančić

*Klijent je na kraju uvjeravanja pristao na naše uvjete, i zadovoljan otišao iz banke jer kako je rekao „sada ima osobnog bankara kojeg će mučiti narednih 20 godina!“.*

# OVAKO TO RADE BANKARI...

U ovom nastavku kolumnе čemo navesti dva slučaja pregovaranja u bankarstvu, i to u sektoru građanstva.

Primjere navode sami bankari koji su učestvovali u pregovorima...

### Primjer 1.:

Klijent je za svoje oročenje tražio kamatu 4,10% koliko mu je nudila druga banka, u vrijeme kada je naša redovna kamata bila 3,40%. Nije želio uopće razgovarati o kamati ispod 4,10%, te je tražio isplatu sredstava kako bi mogao oticí u drugu banku (iznos je bio malo ispod EUR100.000,00).

Odbijao je bilo kakav razgovor koja mu banka nudi takve uvjete, pa sam krenuo organizirati isplatu pokušavajući ga uvući u priču da barem saznam kamo će prenijeti sredstva. Kada je video da sam odustao od uvjeravanja, te da mu organiziram isplatu, opustio se i uspio sam ga uvući u priču. Ponudio sam mu isplatu na šalteru naše poslovnice ili ako ide u neku banku koja ima poslovnici u drugom gradu da mu isplatu napravimo na šalteru naše banke u tom gradu. Tako sam saznao u koju banku želi prebaciti sredstva, koliko dugo ne planira koristiti sredstva, i razne druge osobne informacije.

Na kraju razgovora sam mu ponudio da još jednom razmisli želi li stvarno želi oticí u drugu banku, gdje nikoga ne poznaje, i ponudio sam

mu da napravi oročenje na duži rok, 36 mjeseci uz kamatu 3,80%, što mu se nije svidjelo, ali je snizio traženu kamatu na 4%. Ponovio sam mu cijelu priču o tome kako kamate padaju, koliko je bitna sigurnost i rejting banke i na kraju koliko je bitno da poznaje i vjeruje ljudima s kojima radi, i ponudio sam mu kamatu 3,90% (što je 0,10 p.p. više u odnosu na tada važeću redovnu kamatu) na 36 mjeseci uz objašnjenje da za odobrenje takve kamate moram uvjeriti direktore da to odobre, ali da će ja sve to za njega rado napraviti. Na to je rekao da ako mu dogovorim kamatu 3,95% će ostati kod nas. Tako smo i napravili (0,15 p.p. viša kamata u odnosu na redovnu).

### Primjer 2.:

Klijent je došao po uvjete za stambeni kredit. Imao je ponudu druge dvije banke uz puno povoljnije uvjete (niža



**AngloAdria**

MANAGEMENT CONSULTING

**Trening programi:**

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

Poslovni centar Almeria, Ulica grada Vukovara 284, Zagreb  
Informacije: 01 463 7437 ili [www.anglo-adria.com](http://www.anglo-adria.com)