

door Bert Wolters



Handig onderhandelen, deel 2

We doen het de hele dag: onderhandelen. Of het nu gaat om het tijdstip van het avondeten, de kleur van de nieuwe auto of het tv-programma waar we naar kijken; het gaat maar door. Toch worden we vaak zenuwachtig als we moeten onderhandelen met een mogelijke businesspartner over de ontwikkeling van ons product. In drie artikelen komt een aantal aspecten van onderhandelen aan bod. Na de voorbereiding nu de onderhandeling zelf.

Voorbereiding gaat door

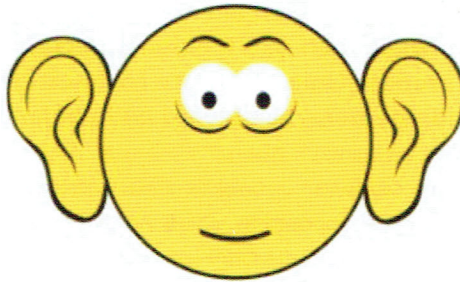
Tijdens uw voorbereiding hebt u veel informatie verzameld. Dit verzamelen gaat door tijdens het onderhandelingsproces, want u krijgt nu inside-information. Slimme vragen leveren u veel informatie op voor het vervolg van de onderhandeling, voor een andere mogelijkheid van samenwerken of voor de onderhandeling met een andere partij.

Luisteren

Om de juiste informatie te krijgen, moet u wel goed kunnen luisteren. Dit is waarschijnlijk het belangrijkste, maar tegelijk moeilijkste onderdeel van de onderhandeling. Horen wat de ander zegt wordt vaak geblokkeerd door aannames (hij zal dát wel bedoelen) of verwachtingen (zij zal dát wel willen). Ook bestaat vaak de neiging om, vanuit een verdedigende houding, direct te reageren op wat gezegd is. Vaak is dit niet nodig en is het voldoende om de opmerking te 'ontvangen'. Als u echt hoort wat de ander zegt kunt u met uw aanbod daarop inspelen. Hoe beter uw aanbod aansluit op de echte behoefte van de ander, hoe groter de kans op succes.

Aantekeningen maken

Zo is het erg leerzaam te horen hoe de ander tot zijn eerste bod is gekomen. Vooral als het bod (veel) lager is dan u had verwacht zal teurstelling of boosheid gemakkelijk uw oordeel kunnen beïnvloeden. Het is in dit geval juist handig te achterhalen welke argumenten zijn gebruikt om tot het bod te komen (ook als dit hoger is dan u had gedacht). Dit leert u hoe de ander naar uw aanbod kijkt, wat u weer kunt gebruiken bij een eventuele andere partij. Is het vanuit de andere partij een slecht bod? Laat het even op u inwerken. Reageer niet direct en wees niet bang voor stiltes. Maak bijvoorbeeld aantekeningen; dit schept rust en biedt de andere partij de mogelijkheid na te denken over een eventuele aanpassing van het standpunt.



Goed luisteren is de belangrijkste eigenschap bij onderhandelen.

Vragen

Een ander belangrijk onderdeel van het onderhandelen is het stellen van duidelijke vragen. Stel het liefst open vragen (vragen waarop je niet met ja of nee kunt antwoorden), want daarmee stimuleert u de ander om te vertellen. Luister goed en pik de voor u belangrijke informatie op. Een antwoord dat u niet verwacht kan u veel informatie opleveren. Vat samen wat de ander heeft gezegd om te kijken of u het goed hebt begrepen (de ander hoort dan hoe zijn eigen voorstel klinkt.) Vergeet vooral niet te vragen wat u écht wilt. Misschien zegt de ander wel ja! Zo was Richard Branson op 20 januari jl. in Amsterdam voor een congres met studenten. Hij vertelde dat hij vroeg weg moest, omdat hij nog met zijn privéjet naar Washington moest voor de inauguratie van Barack Obama. Twee studenten vroegen of ze mee mochten en Richard zei 'ja'. Zou u dat hebben gevraagd? Wees wel voorbereid op een 'ja': als de twee stu-

denten hun paspoort niet bij zich hadden gehad was hun reis niet doorgedaan.

Het hoeft niet per sé nu!

Realiseert u zich dat de onderhandeling niet per sé nu tot een afgerond geheel leidt. Het kan best zijn dat er een volgende ronde komt. U kunt (aan het einde) uitleggen dat u de uitkomst met anderen moet overleggen. Dit is ook belangrijk om te voorkomen dat u akkoord gaat met een voorstel dat bij nadere bestudering niet zo aantrekkelijk is als het in eerste instantie lijkt. Daarom is het erg belangrijk om de informatie uit het gesprek voor uzelf vast te leggen. Spreek, als u intern overleg moet voeren, wel af wanneer u uitsluitel geeft en houd daarbij een korte termijn aan om de vaart in het onderhandelingsproces te houden.

Blijf emotie de baas

Laat u in de onderhandelingen niet primair leiden door emotie. Iedere onderhandeling is een op zichzelf staand, afgebakend proces. Laat u dus niet beïnvloeden door emoties uit een vorige onderhandeling (probeer geen slecht resultaat uit een vorige onderhandeling te compenseren.)

Vergeet echter niet dat u een onderhandelingsresultaat waarover u geen goed gevoel hebt beter niet kunt accepteren. In zoverre heeft uw emotie wel het laatste woord.

Bert Wolters

