
ТОП техники за преговори с веригите



Договарянето с веригите не е лесна задача. В повечето случаи байерите са добре обучени с доказани техники за преговаряне, минават през много тренинги и зад тях стои голямата корпорация. За да договорите добри и печеливши условия, са ви необходими поне минимума от познания за професионалното преговаряне. Този справочник, ще ви ги даде!

ДОГОВАРЯНЕ НА ЦЕНА

Важното преди всичко

Първото, което трябва да разберете за цената към веригата е, че тя реално много слабо се интересува от нея.

За байера цената не е нещо особено. Най-важното за него е всъщност маржът, който може да постигне. Ако вие му предложите цена от 1 лев, а той може да продава успешно за 2,40 лева, тогава това е идеална сделка за него.

С една дума, по време на преговори, не бива да се фокусирате върху отстъпките, които всъщност не са важни. Важно е да започнете преговаряне за маржа, който веригата може да си изкара, понеже това пряко влияе върху нейната печалба.

Ако започнете да говорите веднага за отстъпките, които може да дадете, тогава отсрещната страна ще започне да си задава въпроса, с какви всъщност надценки работите и вероятно ще иска все повече.

Нето цена

В много категории, веригите искат от доставчиците си нето цена. Т.е. те директно подсказват, че не им се играе на отстъпки, а искат ясна крайна цена. Това разбира се е донякъде подвеждащо, защото след тази „нето“ цена веригата обикновено иска бюджет за реклама, иска процент за логистика на централен склад, или някаква подобна такса като разход. Т.е. ако дадете твърде ниска цена, тогава е възможно сметките да не излязат.

Ако трябва да разчетете между редовете, какво значат исканията за нето цена, това са искания за най-ниската, която може да си позволите. Логично е, когато веригата поиска най-ниската възможна цена, вие да поискате най-добрите възможни условия. Това е основен принцип в преговорите. Искаш и даваш!

С една дума ако веригата иска нето цена, вие трябва да поискате на своя страна, най-ниски странични разходи, плюс оптимално позициониране като лица и място. Според това, какво веригата ще отговори на вашето искане, вие ще формирате и нето цената. Ако условията не са особено добри, тогава и нето цената ще е завишена.

Ако се питате, дали имате пространство за подобни преговори, щом вие сте по-слабата страна и всъщност вие сте тези, които искате да листнете новия си продукт, тогава задължително четете нататък за позициите в преговорите.

Щедростта е порок в преговорите

ВАЖЕН ЗАКОН В ПРЕГОВОРИТЕ ЗА ЦЕНАТА Е ДА ОСЪЗНАВАТЕ, ЧЕ ЩЕДРОСТТА НЕ Е ЗАРАЗИТЕЛНА.

Ако направите отстъпки на веригата, не си мислете, че тя ще направи отстъпки за вас. Никога не започвайте да давате, без да сте получили ясен сигнал от отсрещната страна, какво ще даде и тя!

Най-честите твърдения на „меките“ преговарящи са свързани с:

-
- ОТСТЪПВАМ ЗА НЯКОИ НЕЩА, ЗА ДА РАЗМЕКНА ОТСРЕЩНАТА СТРАНА. ЩЕШЕ ДА Е ВЯРНО, АКО ОТСРЕЩНАТА СТРАНА Е ВАШ БЛИЗЪК РОДНИНА. АКО Е ОБУЧЕН БАЙЕР, ТОВА Е САМО БОНУС ЗА НЕГО!
 - НЯКОЙ ТРЯБВА ДА ЗАПОЧНЕ ПАЗАРЛЪКА, ИНАЧЕ ПРЕГОВОРИТЕ НЯМА ДА ТРЪГНАТ НИКОГА. ПЪЛНА ГЛУПОСТ, ЩО СЕ ОТНАСЯ ДО ПРЕГОВОРИ ЗА ЦЕНАТА!

Горчивата истина е, че отстъпките в името на добра воля, не размекват другата страна, а я карат да закоравее още повече. Специално байерът на веригата е обучен да приема тази ваша добра воля не като такава, а като слабост от ваша страна. Което го увълчва!

Променете пакета, а не цената

Всички преговарящи знаят, че ако се стигне до прекомерно договаряне на цената, най добрата тактика да не отстъпят от позицията си, но все пак да се придвижат напред, е да сменят предлаганото!

Ако все пак исканията за по-изгодна цена са твърде настъпателни от страна на байера, предложете алтернативен продукт с по-ниско качество или намален грамаж. Така ще стигнете до неговата цена, без да отстъпвате от представите си за печалба.

Фиксирани условия за работа

„ИМАМЕ СТАНДАРТНИ ТАКСИ ЗА РАБОТА С ДОСТАВЧИЦИ“ – под една или друга форма често казват байерите. С това искат да кажат, че трябва да вземат допълнително пари от вас.

Стандартните условия са като фиксираните цени! Всички си мислят че има такива, но винаги може да се преговаря. Дори в магазините с фиксирани цени на регала, всъщност не е така. След определен час, стоките на свежите витрини изведнъж стават по-евтини. Цената на едно или друго нещо непрекъснато се променя, заради акции, специални предложения и много други. Това фиксирана цена ли е?

Не се подлъгвайте по твърденията за стандартни условия. Ако байерът „удобно“ няма правомощия, това също е стратегия на преговори, за която ще поговорим след малко. Винаги искайте специални условия за вас и вашите продукти, щом искат от вас специална цена!

Стрелба срещу вятъра

Не си позволявайте да стреляте на халос. Това отслабва позициите ви в преговорите с веригата.

Подобряването на вашето предложение, преди да сте получили въобще някакво предложение от веригата е просто невежество.

Често се случва по време на преговори веригата да започне коментари по условията или цените. Те не са насочени конкретно към вас, а по принцип. Вие въввлечени от този разговор, започвате да променяте и да подобрявате условията към веригата, без реално тя да е поискала нещо конкретно.

Ако байерът започне да казва, как подобни на вашите продукти, дълго време стоят на рафта и определено има доста по-бавна ротация от очакваните дни, това не е повод веднага да предложите допълнителен удължен срок на плащане. Той все още не е поискал това, нали?

Нерядко байерите просто мълчат (водени от своите обучения за преговаряне) и повдигат вежди по време на вашата презентация, особено ако тя в типичния за необучените търговци вид на просто представяне на характеристиките на продукта. Провокирани от тяхното държание и пристиснати от желанието да вкарате продукта във веригата, вие сами започвате да подобрявате офертата си и да се „закопавате“. Просто не го правете!

РЕШИМОСТ

НЕРЯДКО В ПРЕГОВОРИТЕ С ВЕРИГИТЕ СЕ ИЗИСКВА ГОЛЯМА ДОЗА РЕШИМОСТ. В КРАЯ НА КРАИЩАТА ТЕ НАИСТИНА СА ПО-СИЛНАТА СТРАНА И Е НЕОБХОДИМА СПЕЦИАЛНА ПОДГОТОВКА, ЗА ДА НЕ СЕ ПОДЛЪГВАТЕ ПО ТЯХНАТА „ЗНАЧИТЕЛНА ПАЗАРНА СИЛА“.

Трудни преговарящи

Твърде много байери избират да се държат като трудни преговарящи, защото такава е било обучението им, или просто са си тежки характери. Те се държат доминиращо, заплашващо, директно оскърбително и смятат, че като са твърди преговарящи трябва да се държат зле. Не е приятно, но за тях и веригата това поведение работи много добре!

Да отговорите на подобно поведение със същото е незадоволителна реакция! Контрастът също е със съмнителен ефект.

Ако се втвърдите като отсрещната страна, това става като битка между титани и никой няма полза от това. По-скоро отсрещната страна ще повиши залога с още по-лошо поведение. Сделка трудно ще се постигне.

Ако контрастирате с благия си характер, твърдия преговарящ отсреща ще реши, че сте слаби (и наивни) и пак ще увеличат натиска. Това отново не върши работа.

Правилната стратегия е да отделите поведението от резултата и да сте уверени, че каквото и да е поведението на другата страна, това няма да повлияе на резултата. Тази убеденост калява вашата решимост в подобни ситуации и ви кара да продължите напред към сделката, без да се влияете от поведението.

Веднага давам пример. Ако байерът е груб и демонстративно negliжира вашата презентация и усилия да вкарате продукта или да договорите определени условия, може да се принудите да дадете огромна отстъпка, за да влезете. Защо това е така? Защото се подвеждате от унищожителното му поведение и стигате до целения от него резултат, а именно да измъкне повече от вас като ви накара да се чувствате маловажен за веригата. Ако обаче целеният резултат е вашият, т.е. да вкарате продукта с оптимална печалба за вас, и не обръщате внимание на нападките, какво ще стане? Вместо да се притеснявате, че няма да влезете изобщо, вие упорито говорите за изгодата за двете страни и за вашата увереност, колко много клиентите се нуждаят от продукта ви.

Причината на байера да се държи грубо е да ви причини достатъчно щети, за да се подкопае готовността ви да подкрепяте резултата, а именно изгодното листване на продукта. Не забравяйте това при следващите преговори с трудни байери.

Изравняване на позициите

Както казах, на пръв поглед веригата е по-силната страна в преговорите. На пръв поглед!

Справянето с позициите при преговарянето е нещо, което събаря не един или двама мениджъри ключови клиенти.

Веригата иска допълнение към рекламния бюджет. Дава да се разбере, че ако не го получи, ще трябва да търси друг доставчик. Вие сте в слаба позиция и сте принудени да увеличите разхода си.

Това е типичен пример за една популярна техника от страна на веригите. Демонстрирай власт преди да започнеш да преговаряш. Така успеваемостта се увеличава.

Едно е сигурно! Властта е истинската същност на процеса на преговаряне. Чрез възприятията ни за власт и кой е по-силната страна, ние определяме поведението си като преговарящи. Следователно истинската характеристика на властта в преговорите е, че тя е абсолютно **субективна**! Накратко, властта е в ... главата ви! Това, което трябва да се помни обаче е, че в преговорите има две глави, вашата и другата страна, а не само една!

За да изравните позициите си с веригата трябва да помните, че субективното възприятие на преговарящия е по-важно от обективните обстоятелства сами по себе си.

Ако вземем отново горния пример, наистина веригата е по-силната страна, защото може да си търси нов доставчик. Но вашата увереност ще дойде от това, ако се запитате, дали новия доставчик ще даде по-ниска цена, дали има същото качество и как това ще повлияе на бъдещите продажби на

веригата. Можа да се окаже, че имате основание на пренебрегнете заплахата на веригата и да отстоявате по-настойчиво за вече договорения бюджет.

Мандатите

Много често атаката от байера към вас е твърде силна. За да си осигурите пространство за размисъл и допълнителна подготовка, както и да откажете за момента взимането на решение, добра стратегия е да се позовете на вашия шеф. Ако нямате, измислете си го!

Виждал съм фирми, които за да избегнат излишното според тях протакане, на преговорите с веригите отиват мениджъра ключови клиенти и собственика (управителя, генералния директор). Това е ужасна грешка!

Най-чудесното нещо, което може да кажете по средата на тежки преговори с байера е: „Трябва да се допитам до управителя. Все пак той разписва всички договори! „ Как ще го направите обаче, ако той е до вас?

В тази връзка, ако вие наистина сте собственикът, никога не го показвайте. Не се лишавайте от удоволствието да прехвърлите мандата на друг и да се измъкнете от ситуация. Помнете, че самия байер ще ползва същата техника, ако настойчиво искате намаляване на някоя такса. Ще ви отговори, че трябва да говори с търговския директор!

Устояване на заплахи

Питали ли сте се защо почти всички стаи за преговори на веригите са аскетично обзаведени. Някои са толкова тесни и неприветливи, че направи контрастират на финансовата мощ на веригата.

Това е направено заради вас! С цел сплашване!

Сплашването има за цел да ви накара да се продавате евтино. В подобна зала, вие се чувствате, че байера е отделил специално от времето си да се види с вас, но това трябва да стане набързо, колкото да види поредния нещастен доставчик. Това бързане и чувство на неотложност ви кара да ускорявате очакванията си за сделка и да вземете прибързани решения. Не се подлъгвайте.

Всеки продавач, трябва да калява решимостта си в подобни ситуации и да ги тренира. Каква е противоотровата? Осъзнавайте признаците на сплашване и се научете да ги разпознавате, а защо не и да ги ползвате! Опитвайте се да говорите само за сделката, а не за страничните „сплашващи“ елементи.

Справяне със заплахи

Ако не ни дадете нужното, ще ви делистнем! Най-честата заплаха от страна на веригата.

Заплахите в преговорите са много опасни. Те навреждат на сделката и често нямат положителен ефект на нито една от страните. Разглеждайте заплахите като нетърпение, което провокира байера да се опитва непрекъснато да ви напомня за властовия баланс. Опитайте се да вникнете в контекста. Какво притиска байера и как да се възползвате от това?

Нерядко заплахите в бизнеса са завоалирани от намеквания и понякога могат да се пропуснат. Това често е фатално за сделката. Внимавайте!

Така или иначе добре подготвения преговарящ осъзнава уязвимостта си в сделката без да му се напомня чрез заплаха. Ако другата страна ви подценява или не ви уважава, тогава заплахата е признак на това. Ще трябва да предприемете мерки по пре-позициониране.

Целта на всяка заплаха е подчинение или възпиране. Трябва да установите къде попадате! Трябва да оцените и каква е достоверността на намеренията на заплашващия и каква вреда може да нанесе (на вас и на него).

Накрая, за да калите решимостта си в тази ситуация си задайте въпроса: Ако сте му в ръцете, защо байера си губи времето да преговаря с вас? Може на повърхността да няма причина, но ако се заровите, ще установите, че позицията ви не е толкова слаба, колкото изглежда!

ДОГОВАРЯНЕ НА СДЕЛКАТА

В КРАЯ НА КРАИЩАТА ВСЕКИ ПРЕГОВОР ИМА ЗА ЦЕЛ ПОСТИГАНЕТО НА ДАДЕНА СДЕЛКА. КАК ДА ГО ПОСТИГНЕМ?

Пазарлъци

Най-лошото, което може да направите при срещата си с един байер е да приемете първоначалните му условия!

Ако го направите, пред вас и пред него ще поставите тежка дилема: Можеше ли по-добре?

И ако вие можехте по-добре, през цялото време ще се тормозите с това, дали не сте дали твърде много. Това обаче е малкия проблем, защото така или иначе не може да направите нищо. Но ако той остане с това впечатление, тогава веднага след сключването на сделката, ще намери повод да поиска повече. И за разлика от вас е в позицията да го направи.

Затова спестете си главоболия и никога не приемайте първоначалните условия без да се попазарите.

Как да договорите условие

Правилото е много просто. **Ако не го поискаш, няма да го получиш.**

Не е достатъчно да кажете, че това условия не ви устройва и е твърде голям разход. Трябва да предложите вашия вариант за разрешаване на ситуацията. Не просто се оплаквайте, а договорете начин за коригиране на дефектите. Помнете, че не пропуските или прекомерните искания на байера имат нужда от корекция – вашите интереси за тези, които се нуждаят от внимание.

Ако просто се оплачете от дадено условие, байерът е обучен да намери начин да ви убеди, че си струва. Ако го насочите обаче към евентуално решение, може да имате доста по-големи шансове да се доближите до вашия интерес!

Ако не посочвате собствените си искания, тогава се стига до шикалкаване, което е нежелателно в бизнес преговорите.

Пространство

Освен горното решение за мандатите, има доста варианти за осигуряване на допълнително време, в което да помислите.

По-важното е да се научите да ползвате тази техника в правилния момент, така че да прекъснете другата страна и дори леко да я объркате.

Правилният момент е, когато преговорите тръгнат в друга посока от вашите собствени очаквания. Тогава трябва да се постараете да си върнете контрола. Понякога дори отиване до тоалетната върши работа.

Не забравяйте и другата страна. Ако тя започне да прилага същия подход, значи нещо от първоначалните намерения или очаквания се е объркало и другия трябва да си събере мислите. Анализирайте ситуацията и се възползвайте!

Значение на офертата

Основния принцип на преговарянето е, че **НИЩО, АБСОЛЮТНО НИЩО НЕ СЕ ДАВА ДАРОМ!**

В тази връзка най-полезната дума за преговарящия е **“АКО”!**

Офертата ви трябва наистина да може да отговори на всички въпроси, свързани с тази дума.

Ако намаля цената с 5%, ще подпишем за тези количества ...

Ако приемете да отговаряте за целия брак, ще купуват целия асортимент ...

Ако имате сертификат, ще говорите и за други филиали в чужди страни ...

Използвайки тази дума, запазвате целостта на предложенията си.

Отсрещната страна не могат да разглеждат крачката като едностранна

отстъпка от ваша страна, защото сте я обвързали с условията си. Едното не може без другото!