



Succesvol onderhandelen

INTERN SEMINARIE • Prof. Dr. Dirk VAN POUCKE

RESULTAAT

De bedrijfsomgeving wordt steeds concurrentiëler. Volume én rendabiliteit halen is geen gemakkelijke opdracht. Concurrenten bieden scherpe voorwaarden. Klanten en prospecten gaan dus steeds vaker onderhandelen.

Veel waarde gaat verloren door slecht onderhandelen:

- een klant, een collega, een partner die u verliest na een misgelopen negotiatie;
- omdat de ander beter negotieert, hebt u een slechte deal en verliest u winst en marge;
- een verkeerde onderhandeling lijdt tot tijdverlies, frustratie en stress;
- niet goed onderhandelen kost u veel geld.

Een goede manager is een goede onderhandelaar, niet alleen extern maar ook intern.

SUCCESVOL ONDERHANDELEN leert de deelnemers aan te bereiken wat ze willen op een faire en legitieme manier en met een goede onderhandeling met de andere partij.

Het biedt een test van hun onderhandelingsstijl en hoe ze die kunnen verbeteren en aanvullen. Het geeft de deelnemers een dieper inzicht in de manier waarop anderen denken bij een onderhandeling en hoe die te beïnvloeden.

SUCCESVOL ONDERHANDELEN is een training, met de nodige humor gebracht, die de deelnemers meer zelfvertrouwen, flexibiliteit en communicatievaardigheid geeft.

De ervaring leert dat **dankzij de aangeleerde methode het resultaat van de gevoerde onderhandelingen beduidend verbetert**. Daarom is het een uitstekende investering.

Werkwijze

SUCCESVOL ONDERHANDELEN verloopt best in een **formule van twee maal twee dagen**. Dag 1 en dag 2 worden aaneensluitend gegeven en, enkele tijd later, de tweede tweedaagse (dag 3 en dag 4).

Vóór de aanvang van dag 3 worden de deelnemers verzocht eigen praktijkcases in te sturen. Deze cases worden op de vierde dag behandeld om het seminarie zo dicht mogelijk bij de eigen praktijk te doen aansluiten.

SUCCESVOL ONDERHANDELEN wordt aangeleerd aan de hand van concrete, praktijkgerichte uiteenzettingen en oefeningen. Deze oefeningen vergen een intense participatie vanwege de deelnemers.

De taal is het Nederlands of het Engels. Franstalige deelnemers kunnen hun eigen taal spreken en ontvangen de oefeningen in het Frans. De training zelf en het werkboek zijn in het Nederlands of het Engels. Een passieve kennis van deze taal is dus tegelijk vereist en voldoende.

De ideale **groepsgrootte bedraagt tussen 10 en 16** personen.

In het **seminarielokaal moet een beamer en een bord en/of flip chart** aanwezig zijn. Het is nodig om naast het seminarielokaal nog over **een tweede ruimte** te beschikken waar enkele negotiatie-oefeningen kunnen doorgaan.

Overleg over de plaats waar het seminarie doorgaat, is aangewezen. De tijdsindeling loopt van **9.30 uur tot circa 17.30 uur de eerste dag en tot ca. 16.30 uur de tweede dag**. Het wordt aanbevolen het seminarie residentieel te laten doorgaan (voor adressen zie de laatste pagina).

Eén week voor het seminarie wordt een deelnemerslijst aan de docent bezorgd. Dan wordt het werkboek aan u opgestuurd, zodat het in voldoende exemplaren kan gekopieerd worden.

Dag 1: COMPETITIEF ONDERHANDELEN

De deelnemers starten met een prijsonderhandeling tussen een koper en een verkoper. Daarna wordt nagegaan hoe onderhandelaars betere resultaten kunnen boeken. De dynamiek van het competitief onderhandelen wordt blootgelegd:

- Hoe verkrijg ik de beste prijs?
- Hoe ga ik om met sterke concurrentie? Hoe kom ik toch als winnaar uit zo een onderhandeling?
- Moet ik zelf een eerste bod doen of niet? Hoe hoog mag mijn eerste bod zijn?
- Hoe bepaal ik mijn doelstellingen en limieten? Hoe krijg ik zicht op die van de ander?
- Moet ik redelijk of extreem zijn? Flexibel of onwrikbaar?
- Hoe ga ik om met een extreme opponent?
- Maar onderhandelingen zijn meer dan een competitief spel over alleen maar de prijs:
- Hoe vermijd ik om in een verstikkende prijsdiscussie te belanden?
- Hoe verkrijg ik de beste condities?
- Stel ik mij coöperatief of competitief op?
- Hoe verkrijg ik vitale informatie om de deal te doen lukken?
- Hoe kan ik een prima resultaat halen en tegelijk een goede relatie bereiken?
- Hoe verlopen interne onderhandelingen het best?
- Met de oefening wordt het aangeleerde systeem ingetraind.

Met de oefening wordt het aangeleerde systeem ingetraind.

Dag 2: DE COMMERCIEËLE NEGOTIATIE

De zeven succesfactoren voor een goed negotiatieresultaat worden aangeleerd. Veel nadruk wordt gelegd op de communicatie:

- Wat zeg ik, wat zeg ik niet en hoe zeg ik het.
- Moet ik spreken of zwijgen tijdens een onderhandeling?
- Welke informatie geef ik bloot, welke niet?
- Hoe verkrijg ik informatie van en over de opponent?
- Hoe moet ik de opponent van mening doen veranderen?

Een onderhandeling winnen begint bij een goede analyse van de belangen van de partijen. De deelnemers leren hoe je bij de andere partij kan ontdekken waar het echt om gaat. Spelen we wel het juiste spel?

SUCCESVOL ONDERHANDELEN wil de deelnemers aanleren hoe ze op een vriendelijke en voorkomende wijze toch tot een optimaal resultaat kunnen komen. Door een oefening, die als een rode draad door de dag loopt, kunnen de deelnemers de methode uittesten.

Met de empathische werkwijze kan u een onderhandeling systematisch voorbereiden. Tijdens dit seminarie bekijken we de checklist die iedere onderhandelaar moet overlopen, wil hij niet verrast worden.

Dag 3: DEALMAKING, TENDERS en RFQ's

Soms staat een moeilijke, competitieve onderhandelaar tegenover ons:

- Waarom zijn sommige opponenten onwrikbaar en hoe krijg ik ze in beweging?
- Welke tactieken en trucs worden gebruikt en hoe erop reageren?
- Hoe verkrijg ik concessies?
- Aankopers en verkopers hanteren een verschillend mentaal model.
- Hoe kan ik dit model herkennen?
- Hoe werkt het en hoe kan ik het in mijn voordeel aanwenden?
- Veel aandacht wordt besteed aan “*package deals*”. Vaak negotiëren we tegelijk over verschillende onderwerpen. Hoe kunnen we daaruit het maximum halen en toch een goede, langlopende relatie behouden?
- In onze economie veranderen zowat alle belangrijke activa van eigenaar na een onderhandeling, of na een veiling of tender, of door een combinatie van beide. Dat inzicht is de grootste hefboom naar spectaculair betere resultaten.
- Hoe werken veilingen, tenders (RFQ) en aanbestedingen?

Dag 4: COACHING: “changing the game”

De eigen praktijkcases worden opgelost aan de hand van de aangeleerde methode. Onderhandelingen van de deelnemers zelf worden besproken, eerst in kleine groep en dan voltallig, en getoetst aan de ervaring en kennis van de docent. De deelnemers leren *Succesvol Onderhandelen* toepassen in hun eigen onderhandelingsomgeving, ook bij minder goede ervaringen, lastige opponenten of uitzichtloze situaties.

Vaak onderhandelen we over meerdere onderwerpen tegelijk, soms met verschillende partijen aan de tafel. Dan wordt onderhandelen een machtsspel.

- Hoe verkrijgen we de controle over deze complexe onderhandelingen?
- Hoe worden coalities gesloten (en gebroken)?
- Verborgene agenda's ontdekken en er mee omgaan.
- Hoe herkennen welk spel wordt gespeeld en hoe het winnend afsluiten?
- Hoe het spel veranderen? Tactiek én strategie leren combineren.

De laatste dag worden al deze elementen geïntegreerd tot één bruikbaar systeem. Door **SUCCESSVOL ONDERHANDELEN** zullen we toegevoegde waarde *scheppen* met een open en empathische houding en tegelijk waarde *verkrijgen* door een assertieve en ambitieuze aanpak.

DE BOVENVERMELDE INHOUD IS EEN VOORBEELD EN KAN NA FEEDBACK DOOR DE DOCENT AANGEPAST WORDEN AAN DE BEHOEFTE EN WENSEN VAN DE ORGANISATIE.