

YOU CAN NEGOTIATE ANYTHING

Herb Cohen

La maggior parte delle cose nella vita possono essere negoziate, quindi dovresti imparare come farlo a dovere.

La vita è un flusso costante di negoziazioni, sia che tu stia cercando di insegnare a tuo figlio come comportarsi in un ristorante di lusso sia che tu stia chiedendo al tuo capo un aumento ma anche in ogni situazione in cui cerchi di alterare il comportamento di qualcuno, questa è una negoziazione.

La maggior parte delle cose nel mondo possono essere negoziate, i prezzi in un negozio, i tassi di interesse oppure ancora il prezzo dei biglietti per un concerto, a patto che tu sappia come farlo. Persino società notoriamente inflessibili come IRS (Internal revenue service) alla fine negozieranno, questo perché gli esattori delle tasse sono comunque esseri umani come noi. Poiché le negoziazioni sono ovunque, non credi che sia ora di iniziare a migliorare la tua abilità in questo settore?

Alcune volte negoziare significa soltanto parlare con la persona giusta, ogni organizzazione ha una gerarchia, e i rami più bassi quasi mai hanno la libertà decisionale di poterti garantire ciò che tu chiedi, quindi se loro non ti possono aiutare chiedi di parlare con persone più importanti finché non trovi qualcuno con l'autorità necessaria a garantirti ciò che chiedi.

Una volta in un hotel messicano, all'autore di questo libro fu detto che non erano disponibili camere per quella sera e lui allora chiese:

“Avete sempre una camera a disposizione del presidente del Messico se questi dovesse arrivare giusto?”

“Certo signore” Rispose il concierge.

“Bene, visto che lui non sta arrivando la prenderò io”.

In generale l'unico fattore che dovrebbe influenzare la tua scelta di negoziare qualcosa è se tu ti senti pronto a farlo.

La maggior parte delle cose nella vita possono essere negoziate, quindi dovresti imparare come farlo a dovere.

Evita le trattative in stile sovietico, scambiando le trattative con i campi di battaglia.

Alcune persone vedono le trattative soltanto come una battaglia in cui uno deve per forza perdere, questo tipo di strategia è utilizzata in tutto il mondo ma l'ex unione sovietica ne è un grande esempio.

Un tratto chiave di questo stile di negoziazione è che si prendano posizioni iniziali ridicole e che non si sia disposti a fare grandi concessioni. Quando l'unione sovietica decise di comperare un terreno a Long Island per creare la propria ambasciata inizialmente offrì 125,000 dollari per una proprietà del valore di 420,000 dollari; quando il venditore scese a 360,000 l'unione sovietica interpretò questo gesto come un segno di debolezza.

Alla fine alzò la propria offerta a 136,000 dollari, queste concessioni all'ultimo minuto sono tipiche di questo stile di negoziazione, si basano sulla pressione della scadenza, sperando così che l'altra parte ceda.

Altre tattiche includono usare negoziatori con limitata autorità, cioè persone che non possono fare concessioni da sole, in questo caso starai davvero negoziando con te stesso.

Tattiche emotive come per esempio il bullismo, sono anche spesso molto utilizzate, avete mai provato a negoziare con qualcuno che scoppia in lacrime? Finirai sempre per concedergli ciò che chiede, questo di certo non può succedere durante una trattativa con un generale russo ma è molto frequente nelle liti coniugali.

Se incontrassi un negoziatore con uno stile del genere la soluzione migliore sarebbe andarsene ma se proprio fossi obbligato a entrare in trattativa allora dovresti fare attenzione a rispettare i limiti auto imposti in precedenza e rimanere freddo in ogni caso.

Le negoziazioni a favore di entrambi sono possibili quando i bisogni di tutti sono chiari e integrati fra di loro.

Una mentalità di negoziazione a favore di una sola parte prevede che ci sia una parte della "torta" da dividere e che ognuno lotti per avere la sua parte. Se tutte e due le parti si battono duramente, la soluzione più comune è il compromesso, che a dispetto della sua accezione positiva significa che entrambe le parti stiano rinunciando a qualcosa che vogliono, tuttavia una negoziazione in cui entrambe le parti ne escano vincitrici è possibile.

Solitamente le persone si concentrano sulle richieste dell'altra parte durante una negoziazione, quando dovrebbero in realtà concentrarsi sul capire i bisogni inespressi e i desideri nascosti dal momento che ogni persona ha bisogni unici e differenti da quelli degli altri, diverse persone possono essere soddisfatte senza che gli altri ci perdano qualcosa, questo può avvenire solo se i loro desideri vengono adattati.

Considera una situazione in cui la tua famiglia sta cercando di decidere dove andare in vacanza, questa teoricamente dovrebbe essere una negoziazione felice ma in realtà si trasforma in qualcosa di orribile nel momento in cui tua moglie dice di voler andare in Texas, tuo figlio a Rocky Mountains ma tu vuoi andare ai grandi laghi pertanto queste richieste sembrano inconciliabili.

Se guardi oltre la domanda in realtà potresti notare che tutti i desideri possono incontrarsi in un certo punto, tuo figlio in realtà vuole soltanto vedere le montagne, tua moglie desidera un posto caldo in cui poter giocare a tennis e tu vuoi soltanto andare al lago dove poter nuotare e fare snorkeling; una volta che hai realizzato questo puoi scoprire che una vacanza in Colorado può soddisfare i desideri di tutti in ed in questo modo l'impasse è risolto.

Il collante universale che permette queste negoziazioni favorevoli ad entrambe le parti è la fiducia, senza fiducia nessuna delle parti sarebbe disposta a condividere i propri reali desideri e a concedere qualcosa per ottenere una situazione vincente per tutti.

A meno che tu non stia negoziando con membri della tua famiglia come nel sopraccitato esempio, avrai bisogno di creare una relazione basata sulla fiducia prima che la negoziazione inizi; questo può voler dire lavorare per stabilire un certo tipo di relazione e durante la negoziazione stessa sottolineare i vostri obiettivi comuni.

Le negoziazioni a favore di entrambe le parti sono possibili quando i desideri di ognuno sono identificati e condivisi.

Una negoziazione di successo significa utilizzare diverse fonti di potere a tua disposizione.

Durante le negoziazioni le parti di solito hanno diverse forme di potere a disposizione.

Per esempio mentre stai negoziando con il tuo capo spesso lui ha una forma molto concreta di potere a sua disposizione: il potere di ricompensarti oppure punirti attraverso i compiti che ti assegna.

Ma comunque forme di potere anche ben evidenti hanno effetto sulle negoziazioni.

Per esempio supponiamo che tu stia entrando in un supermercato per comprare un nuovo frigorifero e che cominci a discutere del prezzo con il venditore, le alternative che tu hai possono fornirti un potere sulla negoziazione: se per esempio tu potessi facilmente uscire dal negozio, attraversare la strada e andare a comprare lo stesso frigorifero in un altro negozio allora si può dire che tu sia in una posizione di potere. Ma se la tua famiglia fosse in macchina ad attenderti e ti avessero detto di comprare esattamente quel frigorifero? Il fatto che tu non possa rischiare di perdere quel frigorifero potrebbe allo stesso modo essere una fonte di potere per te o per il venditore.

Continuiamo con l'esempio precedente, tu vai dal venditore dicendogli: "Mio fratello ha comprato lo stesso identico frigorifero e ha avuto uno sconto!" Oppure utilizzando il potere dell'esperienza: "Guarda caso sono un esperto di frigoriferi e questo frigorifero ha un prezzo troppo alto".

La cosa più probabile è che un venditore esperto controbatterà alla tua esperienza indicando un cartello con scritto "niente sconti".

Non importa quanto potere tu abbia in una negoziazione, ciò che veramente importa è quanto potere tu pensi di avere e quanto potere l'altra persona pensa che tu abbia. Il potere è basato sulla percezione.

Rendi difficile all'altra parte dire di no ma stai attento che la stessa tecnica potrebbe essere usata contro di te.

Immagina ancora di comprare un frigorifero in un negozio, quali tipi di poteri potresti usare per aumentare le tue chance di ottenere uno sconto?

Per esempio, invece di andare dritto al modello che ti interessa potresti chiedere al venditore di mostrarti ogni singolo modello presente, potresti fare molte domande tecniche, obbligandolo a leggere i manuali di ogni singolo modello per poi dire di doverci pensare ancora un po', il giorno dopo potresti tornare al negozio e chiedergli di nuovo di farti vedere i modelli perché ne hai parlato con tuo fratello che è "esperto in frigoriferi".

Dopo tutto ciò pensi che il venditore sia più disposto a farti uno sconto? Di certo lo sarà perché dopo aver investito tutte quelle ore con te uno sconto sembrerà una cosa da poco per poter chiudere la vendita.

Fare in modo che l'altra parte investa in una negoziazione farà in modo che siano più facilmente disposti a garantirti uno sconto.

Se però in un altro caso tu sia venuto al negozio con la tua famiglia, quello che il venditore potrebbe provare a fare è vendere a loro il frigorifero, in questo caso se tua moglie, tuo figlio e persino il tuo cane dovessero innamorarsi di quello specifico frigorifero allora il venditore saprà che tu sarai quasi obbligato a comprarlo. In questo caso sarai tu quello a concedere qualcosa e non lui.

Perciò, in ogni situazione in cui ci siano diverse persone sedute al tavolo dalla tua parte, devi assicurarti sempre che ogni membro concordi su quale sia l'obiettivo comune. Nell'esempio del frigorifero potrebbe voler dire discutere con la tua famiglia dei vostri obiettivi prima di entrare nel negozio.

Rendi difficile all'altra parte dire di no ma stai attento che la stessa tecnica potrebbe essere usata contro di te.

La distribuzione e la condivisione delle informazioni può influenzare il successo della tua negoziazione.

Se conosci i bisogni, le tempistiche e i limiti della tua controparte durante una negoziazione, sarai sempre in una posizione di forza rispetto a loro.

Dovresti raccogliere queste informazioni partendo in anticipo, la maggior parte delle persone pensa alle negoziazioni come un evento ben definito che succede in un momento ben definito, come quando incontri il tuo capo per chiedere un aumento. Tuttavia le negoziazioni sono processi, e questi processi iniziano molto prima di sedersi al tavolo.

Prima di incontrare il tuo capo dovresti guardare il budget per gli stipendi del prossimo anno e capire se c'è spazio per un tuo aumento e chiedere ai tuoi colleghi come solitamente il capo si comporta quando deve discutere i salari.

Inoltre per meglio preparare la tua negoziazione, potresti apprendere informazioni utili ponendo diverse domande durante il meeting stesso, alcune persone addirittura si fingono un po' stupide durante le negoziazioni in modo che l'altra parte si senta più in confidenza a rivelare più informazioni; specialmente quando discuti con persone esperte, potresti togliergli il loro vantaggio facendogli spiegare le cose diverse volte.

Rivelare informazioni è un gioco di dare e ricevere: l'altra parte potrebbe rivelare alcune informazioni ma si aspetta che tu faccia lo stesso in cambio.

Per esempio, nel momento in cui concedi qualcosa all'altra parte stai rivelando quali sono i tuoi veri limiti per questa negoziazione. Supponiamo che la tua prima offerta per il suddetto frigo siano 100 dollari alla quale il venditore rifiuti immediatamente, se dopo questa offerta tu ne offrissi direttamente 500 lui capirebbe che tu potresti salire ulteriormente rispetto a una seconda offerta di 110 dollari.

La distribuzione e la condivisione delle informazioni può influenzare il successo della tua negoziazione.

Le scadenze possono influenzare le negoziazioni ma non considerarle assolute.

Il tempo gioca un ruolo fondamentale nelle negoziazioni, così come uno studente tende a consegnare i propri lavori all'ultimo minuto, così le negoziazioni si fanno più intense verso lo scadere del tempo a disposizione.

Se la scadenza della parte contrapposta per concludere la negoziazione è a mezzogiorno, anche se tu non hai una scadenza e potresti continuare le negoziazioni per settimane a tuo piacimento chi pensi che abbia un vantaggio? Tu lo hai, perché più si avvicina la scadenza per la chiusura della negoziazione più l'altra parte sarà disposta a fare delle concessioni per assicurarsi di chiudere l'affare.

Una volta l'autore ha cercato di negoziare un affare in Giappone per conto del suo datore di lavoro, dando retta al suo ospite hanno atteso gli ultimi momenti per iniziare le negoziazioni, che si sono concluse durante il viaggio di ritorno all'aeroporto; questa sua posizione di svantaggio ha fatto sì che per non tornare a casa a mani vuote facesse delle concessioni tanto grandi che i suoi superiori chiamarono l'affare "La più grossa vittoria del Giappone dopo Pearl Harbor".

Quando ti senti sotto pressione per una scadenza durante una negoziazione considera sempre le conseguenze del non rispettarla, quindi fai una scelta ponderata se valga pena prorogare la scadenza.

Tieni a mente inoltre che anche l'altra parte ha delle scadenze e che saranno maggiormente disposti a fare concessioni quando questa si avvicina.

Quando compi una negoziazione rendila personale ma in un modo positivo.

In ogni negoziazione aumenterai le tue possibilità di successo se riuscirai a rendere la trattativa più personale, questo può essere un semplice gesto come agire in maniera gentile, ma alcuni negoziatori esperti potrebbero anche cercare di accaparrarsi la simpatia della parte opposta facendo finta di essere in una posizione debole.

Se per esempio un poliziotto dovesse fermarti per strada avrai certamente un risultato migliore fingendoti un turista che si è perso e sul punto di piangere piuttosto che un saccente che va di fretta.

Piacere agli altri è una potente forza durante le negoziazioni e può addirittura trascendere la logica, in alcune aule di tribunale americane, la giuria certe volte ha persino assolto colpevoli comprovati solamente perché l'accusa pareva essere poco amichevole.

Allo stesso modo se il venditore di un certo negozio ti è simpatico ci sono più possibilità che tu ritorni lì piuttosto che andare altrove.

Un modo molto meno efficace di rendere personale la trattativa è quello di essere odioso e insultare l'altra parte; questo ti porterà solamente a fare delle concessioni per cercare di rimediare alla tua maleducazione, se questo capita in privato, se invece capita in pubblico l'altra parte potrebbe perdere la faccia e questo ti farebbe di certo guadagnare un nemico a vita, una volta che

ti fai un nemico del genere, è difficile che questo cambi idea anzi cercherà di distruggerti in ogni modo alla prima occasione.

Il modo migliore per rendere personale una trattativa è rimanere rilassati e pensare sempre a mente lucida. Prova a immaginare che stai negoziando per qualcun altro, questo ti aiuterà a non farti coinvolgere emotivamente.

Sommario conclusivo

Il messaggio chiave di questo libro è:

Compi negoziazioni molto più spesso di quello che pensi e quindi dovresti imparare a farlo bene, il risultato di ogni trattativa dipende principalmente dal potere, dal tempo e dalle informazioni che ogni parte ha a sua disposizione. Anche se alcuni negoziatori puntano a vincere ad ogni costo, è comunque possibile trattare per avere condizioni soddisfacenti per entrambe le parti.

Queste sono le domande a cui cerca di rispondere questo libro:

- Perché le abilità nel negoziare sono importanti?
 - Molte cose nel mondo possono essere negoziate per cui dovresti imparare a farlo bene
- Quali strategie esistono?
 - Evita le trattative in stile sovietico, scambiano le trattative con i campi di battaglia
 - Le negoziazioni a favore di entrambi sono possibili quando i bisogni di tutti sono chiari e integrati fra di loro
- Quali fattori influenzano il risultato di una trattativa?
 - Una negoziazione di successo significa utilizzare diverse fonti di potere a tua disposizione
 - Rendi difficile all'altra parte dire di no ma stai attento che la stessa tecnica potrebbe essere usata contro di te
 - La distribuzione e la condivisione delle informazioni può influenzare il successo della tua negoziazione
 - Le scadenze possono influenzare le negoziazioni ma non considerarle assolute
 - Quando compii una negoziazione rendila personale ma in un modo positivo