

Tuff mot problemet
Trevlig mot personen

FRAMGÅNGSRIK FÖRHANDLING



HANTERA SVÅRA
INVÄNDNINGAR
+psykologisk smarta
strategier

**Snacka
Snyggt**

KOMMUNIKATIVA NYCKLAR TILL FÖRHANDLINGEN

Förhandlingsteknik är en process av att samla information, hitta lösningar och övertyga. För att lyckas med det behöver du bemästra tre områden:

RELATIONEN

INTRESSEN

EGOT



RELATIONEN

Din motpart måste gilla dig för att kunna gilla dina förslag. Vi gillar folk som är lika oss själva, som vi har något gemensamt med eller som har egenskaper vi ser upp till. Se till att ni är på god fot med varandra när ni går in i förhandlingen. Var tuff mot problemet men trevlig mot personen!

INTRESSEN

Gör inte misstaget att gå för fort fram genom att kasta ur dig alla dina argument tidigt. Du kan inte ge de bästa argumenten om inte du först tar reda på vad personen värdesätter, tycker är viktigt eller är i behov av. För att hitta argument som övertygar behöver du lägga tid på att ställa frågor och lyssna på svaren.

EGOT

När vi känner oss ifrågasatta eller hamnar i konflikt dyker egobubblan upp. Den säger "jag har rätt och du har fel". Har du aktiverat personens egobubbla kommer inga argument hjälpa, för egobubblan är styrd av känslor. Då måste du visa förståelse innan du kan börja övertyga igen.

HUR SAMLAR MAN
INFORMATION BÄST?

TVÅ SÄTT ATT SAMLA VÄRDEFULL INFORMATION

01

Informationsfrågor

Ställ frågor som tar reda på mer om hur personen tänker, vad hen tycker är viktigt eller vad hen ser för risker.

Förbered dig på två sätt innan förhandlingen:

1. Vilken information är viktig för mig att veta?
2. Vilka frågor behöver jag då ställa?

"Vad har fått er att tveka tidigare?"

02

Speglingar

Genom att spegla viktiga ord får du personen att utveckla det hen säger. På så sätt kan du få information utan att behöva be om den vilket är smidigt när det finns svar som personen inte vill ge.

Upp i tonläget = fråga

Används istället för: "Vad menar du med det?"

Ner i tonläget = "Jag hör dig"

Används istället för: "Intressant, berätta mer."

Lägg in något eller några av orden i en fråga

"Jag tror inte det funkar med tiden i aspekt."

"Förlåt, hur menar du med tiden i aspekt?"



VÅR KUND JONAS OM KURSEN FÖRHANDLINGSTEKNIK

"Kursen varvade teori med praktik på ett bra sätt. Som inköpare fick jag många konkreta tips som jag tar med mig i kommande förhandlingar."

HANTERA INVÄNDNINGAR

Det är först när du har bemästrat de tre förhandlingsområdena som du ska börja argumentera. Med argument kommer säkerligen invändningar, och då vinner du på att kunna hantera invändningar på ett smart sätt.



STRATEGISK ARGUMENTATION

01

Argument

Argument är anledningar som rättfärdigar dina förslag. Argument svarar på frågorna: Varför är det rimligt? Varför borde vi göra så? Här använder du statistik, objektiva kriterier och logik.

Varför är det rimligt?

02



Något motparten har sagt

Här lägger vi in något som motparten tycker är viktigt. Det är därför informationsfrågorna i början är så värdefulla att lägga tid på.

03

Lägg fram ditt förslag tillsammans med en fråga

"Med tanke på att x är viktigt för er, vore det en heldum idé om...?"

METODER FÖR ATT BEMÖTA ARGUMENT

Bra och dålig argumentation

Argumentation ska vara intressant och därmed inte tråkig att lyssna på. Ett intressant ämne och genomtänkt argumentation kan gå helt förlorad hos motparten på grund av ett tråkigt språk och framförande. Har du funderat på de olika metoderna som ofta används i argumentationer? Lär dig mer om hur några av de vanliga fungerar - och vad du riskerna du bör ha koll på!

Punkt för punkt

Här sorterar du argumentet du möter och understryker vad det bygger på, för att kunna plocka isär motpartens huvudsakliga påstående. Det är effektivt och du framstår i god dager så länge du följer upp med din egen argumentation för din ståndpunkt.

Berättelsens kraft

Berättelser är starka erfarenhetsargument och väcker inte invändningar på samma sätt som vanliga argument eftersom berättelser snarare visar än påstår hur något är. De är öppna för olika tolkningar vilket gör det lättare att foga in i motpartens befintliga tankar än vanliga argument.

Så hur invänder man mot en berättelse? Argumentets styrka gör det också svårt att invända mot men självklart går det. Börja med att hitta segment som

inte hänger ihop. Du kan sen ge din alternativa berättelse. På så sätt har du möjlighet att rubba berättelsens trovärdighet. Berättelser är starka - inte bara för att väcka engagemang utan också som anslutning till ditt argument.

Bestrid påståendet

Du bemöter och hävdar motsatsen till påståendet. Här behöver du däremot bevis för sin ståndpunkt. Som ett citat från en expert eller statistik som underlag, så att du inte försvarar generaliseringar. Då är risken att du går in i en argumentation du inte har koll på.

Blåneka

När motparten behöver bevisa något kan du blåneka. Men se upp! Du vinner bara på det om du har uppbackning från andra som ogillar motpartens förslag. Risken är annars att din trovärdighet påverkas negativt.

TRE VANLIGA UTMANINGAR DU KOMMER ATT STÖTA PÅ I FÖRHANDLING:

01 "TAKE IT OR LEAVE IT"

Gå inte i försvar eller kontra med ett motbud utan fråga nyfiket hur de kom fram till förslaget.

"Förlåt, bara så jag förstår. Hur kom du fram till det?"

02 DE KRITISERAR DINA IDÉER

Försvara inte dina idéer – be om kritik och förbättringsområden. Fråga vad de inte gillar.

"Vad upplever du att det här förslaget saknar?"

"Vad har vi missat att ta hänsyn till?"

03 DE LITAR INTE PÅ DIG

Omformulera situationer till ett gemensamt problem att lösa. "Jag förstår att det är något som oroar er och det är något vi behöver lösa. Vad behöver ni för att vi ska kunna blicka framåt och hitta en bra lösning?"



SÅ HANTERAR DU INVÄNDNINGAR

För att inte trycka på någons egobubbla är öppna frågor alltid att rekommendera. De bästa är de som börjar med **vad** eller **hur**.

Smarta frågor är designade för att neurologiskt skifta fokus hos den andra personen från problem till lösning:

- Vad behöver ändras för att det här ska funka?
- Vad har jag missat att ta hänsyn till?

Du kan även använda psykologiskt smarta formuleringar när du lägger fram dina förslag:

Nej-frågor: Är det en heldum idé om vi ...?
Är det helt omöjligt att..?

Chansen-frågan:
Vad är chansen att..?

Det är först när ett nej kommer som förhandlingen börjar. Fram till dess har ni ju varit överens. Var aldrig rädd för invändningar, utan använd frågor för att ta dig runt dem.



"Vad är chansen att vi kan ta ett nytt möte för att diskutera detta?"



OBSERVATIONER

Observationer hjälper dig att lyfta känslor till ytan utan att du behöver sätta en etikett på motpartens humör eller beteende. Observationer börjar alltid med: Det verkar som ..., Det låter som ... eller Det ser ut som ... Eller: Du verkar... Du låter... Du ser...

- Det låter som jag har missat något.
- Det ser ut som att du är tveksam.
- Det verkar som att X är viktigt för dig.



Du kan också använda observationer som ett konfliktdämpande medel i förhand.

Fundera på vad kan de anklaga dig för och lyft det till ytan för att förminska känslan de lämnar. Det startar ofta med: "Jag kommer framstå/låta/se ...".

- Det här kommer kännas som...
- Jag kommer framstå som en paragrafryttare nu ...
- Du kommer tycka att jag är för rakt på sak nu ...

DÄRFÖR SKA DU GÅ KURSEN FÖRHANDLINGSTEKNIK

"Kursen var både inspirerande OCH gav handfasta tips på hur man hanterar olika situationer som kan uppstå i en förhandling. Jag kommer definitivt ha nytta av knepen jag fick med mig samtidigt som jag uppskattar att ha fått tillfälle att reflektera kring förhandlingen som sådan. Rekommenderas starkt!"

Christian Zaar, Magnolia Bostad

FÖRHANDLINGSTEKNIK

UPPTÄCK HEMLIGHETERNA BAKOM FRAMGÅNGSRIK FÖRHANDLING!

VÅR KURS I FÖRHANDLINGSTEKNIK KOMMER FORMA DIG TILL EN **SMART FÖRHANDLARE** MED EN TYDLIG STRATEGI.

FÖRHANDLINGAR ÄR SVÅRA SAMTAL OCH OFTA KÄNNER VI ATT VI DRAR DET KORTASTE STRÅET. SANNINGEN ÄR ATT FÖRHANDLINGAR INTE BEHÖVER VARA SVÅRA. VI HAR BARA FÅTT LÄRA OSS FEL STRATEGIER SOM GÖR SITUATIONEN MER KOMPLICERAD ÄN VAD DEN FAKTISKT ÄR.

I KURSEN GÅR VI IGENOM KLASSISKA MYTER OCH MISSTAG OM HUR DE FLESTA FÖRBEREDER SIG INFÖR FÖRHANDLINGAR OCH GÅR IGENOM FORSKNINGSFÖRANKRADE OCH BEPRÖVADE **STRATEGIER SOM FAKTISKT FUNGERAR.**

SÄG ADJÖ TILL TVIVEL - OCH HEJ TILL SJÄLVFÖRTROENDE!

Läs mer om kursen på snackasnyggt.se