

5 เรื่องสำคัญที่ควรรู้ในการเจรจาต่อรอง : โดยโค้ชสุณิษา

การเจรจาต่อรองเป็นเรื่องปกติของการนำเสนอขาย นักขายควรมีความสุขในการเจรจาต่อรอง และควรทำการบ้านล่วงหน้าอย่างมีรูปแบบ เพราะไม่มีการนำเสนอใดไร้ข้อต่อรอง

สิ่งสำคัญที่ควรรู้ในเวทีการเจรจาที่สำคัญ กับ 5 เรื่องนี้

1. ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

หากเราสามารถรู้ความต้องการของลูกค้าได้โดยการใช่คำถามหรือหาข้อมูลไว้ล่วงหน้าจะช่วยให้เรามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการนำเสนอให้ตรงใจมากขึ้น หรืออาจเป็นการนำเสนอเงื่อนไขกระตุ้นความต้องการไปก่อน เพื่อให้ลูกค้าเปิดใจบอกความต้องการที่แท้จริงออกมาด้วยตัวลูกค้าเอง ที่สำคัญควรเตรียมข้อมูลประกอบที่สามารถช่วยการตัดสินใจให้กับลูกค้าอย่างเปิดเผย

2. เวลาในการเจรจาของลูกค้า

ถ้าเราสามารถรู้เส้นตายในการตัดสินใจ ย่อมส่งผลดีต่อเราเพราะจะทำให้ลูกค้ายอมจำนนต่อเงื่อนไขที่เจรจาเพียงแต่เราต้องมั่นใจว่าลูกค้ามีใจเอนเอียงมาทางเราแล้ว จึงใช้เรื่องเวลาบีบบังคับเส้นตายของการตัดสินใจ เช่น จะต้องสรุปภายในวันที่ 5 เราจะไม่ยอมก่อน แล้วในวันที่ 5 สรุปการเจรจาด้วยเงื่อนไขที่ชนะทั้งคู่ (win:win)

3. ทางเลือกของลูกค้ามีมากหรือไม่

ทางเลือกอื่นเป็นประเด็นสำคัญของการเจรจา หากเรามีข้อมูลทางเลือกของลูกค้าจะสามารถวางแผนการเจรจาได้อย่างเหมาะสม เช่น

เขาไม่มีทางเลือกเลย เราก็สามารถนำเสนอเงื่อนไขได้อย่างสบาย ไร้ข้อกังวล แต่หากว่า

เขามีทางเลือกที่ใกล้เคียงกับเรา จะเพียงหนึ่งราย ก็ต้องปรับแผนการนำเสนอใหม่ และต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมจากทุกทางที่สำคัญคือควรทำให้ลูกค้าเปิดเผยข้อมูลคู่แข่งให้เราอย่างเต็มใจแม้บางส่วนก็เป็นองค์ประกอบการตัดสินใจได้อย่างรอบคอบขึ้น

4. ความพึงพอใจของลูกค้าในการเจรจาครั้งนี้ (ตัวเลขหรือราคาที่ต้องการ)

ทำให้รู้ตัวเลขสุดท้ายในใจลูกค้าให้ได้ ก็จะสามารถจบการเจรจาได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. ประเด็นสำคัญในการตัดสินใจซื้อครั้งนี้ (อาจมองเป็นจุดอ่อนจุดแข็งก็ได้)

การที่เรารู้ประเด็นในการตัดสินใจซื้อได้ จะยังทำให้เราได้เปรียบทางการเจรจามากขึ้น เช่นลูกค้าให้ความสำคัญเรื่องบริการหลังการขาย เราก็ไม่ต้องกังวลหรือเสียเวลากับเรื่องอื่นๆมากนัก ยิ่งตรงไปที่เงื่อนไขสำคัญ การบริการหลังการขาย ด้วยการนำเสนอเปรียบเทียบกับคู่แข่งอย่างไม่โจมตี หรือเป็นเรื่องเล่าจากบุคคลที่ 3 เช่น **ทุกรายบริการดีใกล้เคียงกันครับ แต่มีลูกค้ารายหนึ่งที่เขาใช้บริการของเราดีกว่าของอีกรายหนึ่ง เขาเปลี่ยนใจมาใช้เราเพราะ รู้สึกมั่นใจในการบริการ.....และรู้สึกได้ว่าติดต่อเจ้าหน้าที่บริการของเราแล้วมีคำตอบทุกเรื่องครับ สำหรับกรณีของคุณหากยังกังวลสามารถติดต่อผมได้ตลอดเวลา ผมยินดีประสานทุกเรื่องแทนองค์กรครับ**

@@นักเจรจาต่อรอง ...ควรเป็นผู้ฟังที่ดี มีข้อมูลครบถ้วนแล้วค่อยนำเสนออย่างสร้างสรรค์ @@