

😊 De 10 psychologische trucs van het onderhandelen

Hoe krijg je een JA als je een JA wilt?

De tien tips voor onderhandelen met succes (hint: vertel nooit over je Tinder-date van die avond)

Een verkoopgesprek, de tarieven die je rekent, de voorwaarden in een huurcontract, de inkoop van materialen, het salaris van een medewerker, wat je bureau in rekening brengt voor een tekst of campagne: je bent vaker aan het onderhandelen dan je zelf beseft. Voor het realiseren van je commerciële en marketingdoelstellingen is onderhandelen een kerncompetentie. Het overtuigen van je gesprekspartner is een kunst. Je kunt de ander niet dwingen overtuigd te worden. Nooit. Die ander moet dat zelf doen, hij moet overtuigd raken. Het werkt net als in de liefde: je kunt een ander niet dwingen verliefd op jou te worden. Maar je kunt wel dingen doen waardoor die ander eerder verleid wordt.

1. Zoek naar de oplossing die optimaal is voor beiden.

Of er nu een conflict is of een prijsonderhandeling, zorg dat je als partijen op zoek gaat naar de oplossing die voor beiden optimaal is. Je onderhandelt dus niet conflictvermijdend, maar ook niet keihard met het mes op tafel om de beste oplossing voor een van de partijen te behalen. Een win-winoplossing is per definitie het best. Het uitknijpen van een leverancier is anno 2019 ouderwets, samenwerkingen verlopen nu eenmaal beter als beide partijen er iets aan hebben en er liefst op vooruitgaan.

Bedenk hierbij: in onderhandelen is winnen niet je doel.

De achttiende kameel

Neem het verhaal van de oude Arabier die bij zijn dood zeventien kamelen naliet aan zijn drie zoons. Hij had vastgelegd dat zijn oudste zoon de helft van de kamelen zou krijgen, zijn tweede zoon een derde en de jongste een negende deel. Maar de drie zoons kwamen er niet uit: hoelang ze ook deelden en rekenden, vaders wilsbeschikking was een onmogelijkheid, concludeerden ze. Na lang beraad besloten ze de buurvrouw in te schakelen, die ze al sinds hun geboorte kenden. Zij was wijs en ze beschouwden haar als onpartijdig. De oude vrouw kwam, dacht na, ging weer naar huis en kwam terug met haar kameel. Ze was niet rijk en bezat slechts één kameel. 'Als jullie nu deze kameel erbij nemen, hebben jullie achttien kamelen,' zei ze.

Vervolgens ging de verdeling als een abc'tje: de oudste zoon kreeg de helft, dus negen kamelen, de tweede een derde deel, dus zes kamelen en de jongste kreeg een negende deel en dat is precies twee kamelen. Negen plus zes plus twee is zeventien. Er bleef van de achttien dus nog één

kameel over. Die gaven de jongens terug aan hun oude buurvrouw, die met een brede glimlach naar huis ging.

Met dit verhaal begint beroepsonderhandelaar, internationaal conflictoplosser en Harvard-docent William Ury zijn veelbekeken TEDx-lezing, met de titel *Getting to Yes* (google dit even met Ury erbij). 'Mijn werk,' zegt Ury dan, 'is het vinden van die achttiende kameel.'

Geen wedstrijd

Ury is ook een van de auteurs van het boek *Excellent onderhandelen (Getting to yes)*.

Onderhandelen is geen wedstrijd, het is geen oorlog waarin het om winlose draait.

In onderhandelingen is meestal geen sprake van een nulsomspel waarbij winst + verlies = nul. Winst voor de ene partij hoeft niet automatisch verlies voor de andere partij te betekenen. Laat dus je eigen positie even los en denk aan het gemeenschappelijke belang. Jouw belangen tellen, maar de belangen van de ander laat je net zo hard meewegen.

Bereid je daarom ook goed voor, bij elke onderhandeling, hoe klein of groot ook.

2. Scheid de mensen van het probleem.

Speel nooit op de man, krijg helder wat het probleem is en concentreer je daarop. Anders kunnen emoties en machtsvertoon al snel de overhand krijgen. Breng expliciet in kaart wat het probleem is. Formuleer wat de ander volgens jou verwacht, verdiep je in zijn of haar standpunt en perspectief en bespreek dan expliciet de mogelijke oplossingen.

3. Maak van opties zo snel mogelijk heldere afspraken.

Val niet voor de verleiding om dingen half onbesproken te laten of allerlei opties op tafel te leggen die eventueel nog meespelen, ergens van afhangen, in werking treden als dit en dat eventueel gebeurt in de toekomst. Vage afspraken kunnen nooit tot een duidelijke beslissing leiden. Maak heldere afspraken, zodat iedereen weet waar hij aan toe is. Heldere afspraken werken. Altijd.

4. Forceer niets.

Forceren leidt tot pijn bij minstens een van de betrokken partijen. Je gaat ook niet een paar van die zeventien kamelen van Ury in stukken snijden om de erfenis gelijkkelijk – en daarmee schijnbaar eerlijk – te kunnen verdelen.

5. Verdiep je in je tegenstander en begin met smalltalk.

De meeste ondernemers of managers in een zakelijke omgeving zijn taakgericht, vrij rationeel en tamelijk nuchter. Ze vinden het meestal niet heel belangrijk hoe goed ze de zakenpartner persoonlijk kennen. Toch is persoonlijk contact van groot belang voor elke onderhandeling. Daarmee

kweek je namelijk vertrouwen. Praat dus even met je gesprekspartner over andere dingen dan zaken. Dat kan echt alles zijn. Over haar of zijn zijn bedrijf of auto, hobby's, sport, kinderen, vakantie, koetjes, kalfjes. Een persoonlijke klik, hoe klein ook, is smeerolie, altijd.

Ik ken een bouwondernemer die maar geen poot aan de grond kreeg bij een aannemer met wie hij samen moest werken in een groot project, maar met wie die samenwerking stroef verliep. De onderhandelingen over leveringstijden en uitvoeringsdetails liepen voor geen meter. Tot hij erachter kwam dat de aannemer een groot liefhebber was van wandelen. Dat scheidde een band, want de bouwondernemer was een fervent Pieterpad-loper.

Onderhandelingen lopen altijd soepeler als het ijs is gebroken.

6. Er moet nu eenmaal steeds meer worden samengewerkt.

In bedrijven gaat het er minder hiërarchisch aan toe dan vroeger.

Daardoor wordt er meer samengewerkt, zowel binnen organisaties als daarbuiten. Dat kan namelijk niet anders. Net als thuis, in je gezin of met je partner, moet je in je werkomgeving samenwerken, problemen oplossen, omgaan met meningsverschillen en conflicten. Goed onderhandelen is dan een onmisbare competentie. Dat is in feite niks anders dan het managen van verwachtingen en komt neer op het verdelen van lusten en lasten op korte en lange termijn.

7. Vind snel uit of je met de juiste man of vrouw deelt.

Er is nog een belangrijk voordeel te halen als je persoonlijk contact maakt en je verdiept in het standpunt van degene die aan de andere kant van de tafel zit. Als je hem of haar namelijk een beetje leert kennen, weet je ook of je wel de juiste persoon tegenover je hebt. En dat is echt heel belangrijk. Want heeft die ander daadwerkelijk beslissingsbevoegdheid? Heeft zij of hij voldoende mandaat? Is hij belanghebbend? Ook al moet je onderhandelen met iemand die steeds terug moet naar zijn achterban, dan nog kun je daar het best zo snel mogelijk achter komen. Speel open kaart.

8. Heb je haast? Of nog een volgende afspraak? Zwijg erover.

Hoelang een onderhandeling ook duurt – en soms is veel tijd nodig om de achterban of bazen te overtuigen van grote inspanningen – vertel nooit van tevoren dat je straks ergens moet zijn. Dat jij later die dag een Tinderdate of een etentje hebt, naar een concert gaat of een vlucht moet halen, houd dat voor jezelf. Het verzwakt je onderhandelingspositie als anderen dat weten en vervolgens tijd gaan rekken.

9. Zorg op tijd voor een pauze.

Zeker als onderhandelingen of besprekingen niet zo lekker lopen, is het slim om een pauze in te lassen. In de wandelgangen of bij de koffiemachine ontstaan soms inzichten of gesprekken die zelfs de taaiste onderhandelingen kunnen vlottrekken.

10. Bied je tegenpartij twee keuzes, niet meer en niet minder.

Als er meerdere alternatieven zijn, is het soms heilzaam om tijdens de onderhandeling je opponent maximaal twee keuzes te geven. Dat is overzichtelijk en belangrijker: mensen zijn dan geneigd eerder te beslissen. Het voordeel voor jou is dat je je gewenste resultaat beter naar je hand kunt zetten en tegelijkertijd geef je de andere partij het gevoel van keuzevrijheid. Het is als de autoverkoper die aan het weifelende echtpaar in de showroom vraagt: 'Welke wordt het? De zwarte of de blauwe?'. Een cliché, maar clichés zijn als waarheden: ze gaan altijd op.

###

Zo verkoop je alles

Dit is een hoofdstuk uit mijn nieuwe boek *Zo verkoop je alles. Hoe je reclame maakt waar iedereen blij van wordt*, dat op 18 april 2019 verscheen bij Uitgeverij Haystack.

Zoals dit artikel staan er in het kneiterdikke boek nog 104 hoofdstukken, met elk zeven, acht of negen tips om jouw product, dienst, merk of jezelf duidelijker in de spotlight te zetten. Dat zijn bij elkaar ruim 800 tools die je verder brengen in wat jij wilt bereiken. Het boek (van 352 pagina's gebonden in hardcover) is overzichtelijk onderverdeeld in 15 thema's.



Wil jij aan de slag met jouw marketingstrategie, social selling, e-mailnieuwsbrieven die scoren of misschien met affiliatemarketing? Wil je iets doen met storytelling, adverteren op Facebook, met buitenreclame, met een webshop in een superniche, bloggen of videomarketing? Wil je weten hoe betere teksten je klanten langer op je website houden? Wil je een nieuwe bedrijfsnaam? Of wil je meer klanten binnenhalen

via LinkedIn?

Wat je ook doet en wilt, dit boek is geknipt voor jou. Let vooral op dat 'alles' in de titel 😊

Zo verkoop je alles geeft je de zekerheid van volledigheid. Het is bij elke boekhandel, online en offline, te koop voor € 29,95.

Erwin Wijman