

# 1 Tárgyalás-technikai alapok

Szerepgyakorlat

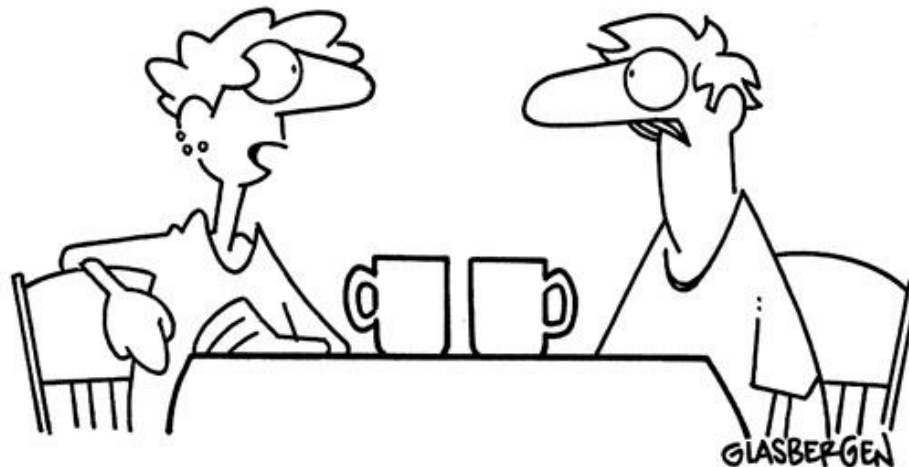
Kötélhúzás, Alku-csere, Lehetőségfeltárás-  
opciógenerálás

Szabó Krisztina  
kriszti.szabo@filozofia.bme.hu

# Szituációs gyakorlat: Tojásvásár

- **A tárgyalás lebonyolítása**
  - ▣ Tárgyalási idő max. 15 perc.

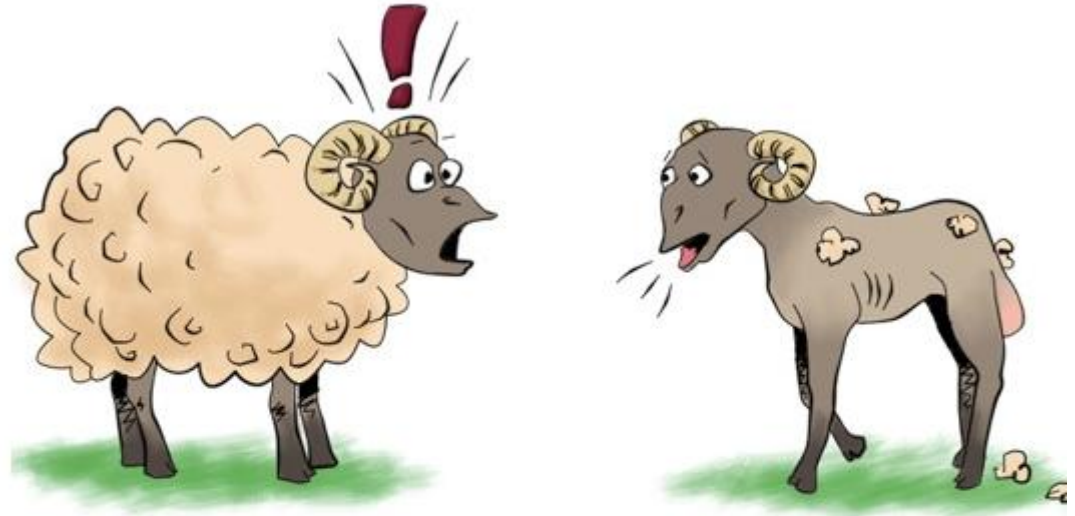
Copyright 2006 by Randy Glasbergen.  
[www.glasbergen.com](http://www.glasbergen.com)



**“Let’s compromise. You do everything I say  
and I’ll say everything you do.”**

# Tárgyalási típusok

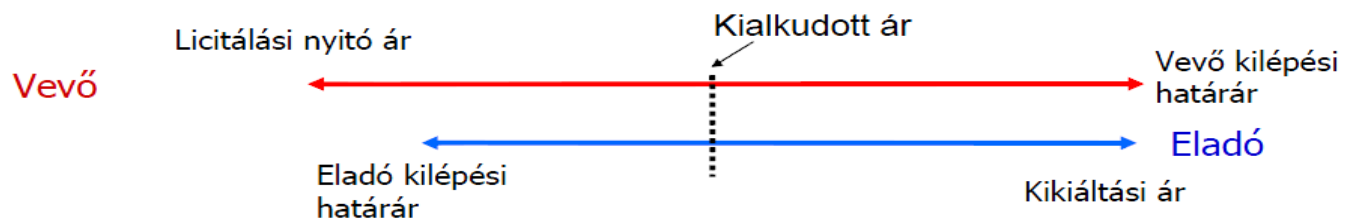
- Pozícióvédő ✓
- Kötélhúzás
- Alku-csere
- Lehetőségfeltáró,  
opciógeneráló



“Yes they shaved our margins a little,  
but they signed the contract!”

# Kötélhúzás

- Általában **1 tranzakciós tárgyalásokra** jellemző, ahol nincs nagy szerepe a későbbi kapcsolat minőségének.
- A kötékhúzás az eladó kikiáltási ára és a vevő nyitó ára között zajlik.
- **Egyezés** akkor jön létre, ha az eladó kilépési határára kisebb, mint a vevő kilépési határára. A kialakított ár rendszerint a kikiáltási ár és nyitó ár



- **Vevő haszna:** amennyivel kevesebbet fizet a kikiáltási árnál, **vesztesége:** amennyivel többet fizet a nyitó árnál.
- **Eladó haszna:** amennyivel többet kap a nyitó árnál, **vesztesége:** amennyivel kevesebbet kap a kikiáltási árnál.

# Kötélhúzás

- **Eszköztára: pozicionális küzdelem:** saját pozíció védelme, másik pozíciójának támadása. Sokszor durva formát ölt: eladó által kínált termék ócsárlása, személy támadása, nevetségessé tétele stb.
- Az alkudozási folyamat miatt a **felek hajlamosak Lose–Lose-ként érzékelni.**
- A létrejött eredménnyel **kölcsönösen elégedetlenek** vagyunk: vevőként többet fizettünk, eladóként kevesebbet kaptunk, mint lehetett volna.
- Nem kapcsolatépítő, inkább **érvelés jellegű, kapcsolatromboló.**
- Kis összegű, kis tételre menő tárgyalásnál célszerű pl. Vatera.

# Alku/cserere

- **A kötélhúzás alternatívája:** csomagok (kosarak) cseréje.
- **Cél:** megkapni a számunkra lehető legjobb csomagot (és nem a legtöbbet kapni!). Ehhez a másik félnek is jó csomagot kell kapnia!
- Egyik legfontosabb tárgyalóeszköze a **kérdés**.
- Akkor működik, ha tisztában vagyok vele, hogy **mit tudok kínálni**. A preferenciák rendezése szükséges.
- Különbséget kell tenni aközött, hogy a másik fél megmondja az igényeit, és aközött, hogy nekünk kell kitalálnunk, hogy mit kínálhatunk.  
→ A mi érdekünk, hogy mi kezdeményezzünk.

# Alku/csere

## **Alkudozás alapja: a saját és másik fél preferenciái.**

- Mi a legfontosabb Neked ebben a témában?
- Mi a második legfontosabb?
- Világos, feltárt saját preferenciák és lehetséges cserealapok.

## **Eszköztára:**

### □ **Ajánlattétel:**

Valamit kérek, és valamit adok cserébe: ha ezt megadod, én megadom azt. Valamit adok, de megkérem az árát: add meg neki, amit kér a te feltételeiddel.

### □ **A másik preferenciáinak feltárására irányuló kérdések:**

Nézzük meg, Neked mik a legfontosabbak ebben a témában.

Mi ezek között a fontossági sorrend?

### □ **A másik cserealapjainak feltárására irányuló kérdések:**

Mit tudsz kínálni, hogy megadhassam azt, amit kérsz?

# Lehetőségfeltáró, opciógeneráló tárgyalás

- A **Reális, Kölcsönösen Előnyös Megállapodás = RKEM** módszere: ez a Win–Win módszertana.
- Alapja a TELA és a tárgyalás során másikkal kidolgozott lehetőség.
- **Célja:** saját egyéni igényeinket a lehető legjobban kielégíteni **közösen**.
- **Egyéni érdekek, igények, elvárások** figyelembe vétele, amely magában foglalja:
  - ▣ A mi érdekeink, igényeink, elvárásaink figyelembe vételét.
  - ▣ A másik érdekeinek, igényeinek, elvárásainak figyelembe vételét.
- **Közös érdekek, igények, elvárások** figyelembe vétele, amelyhez el kell jutni, amelyet fel kell tárni.



# Lehetőségfeltáró, opciógeneráló tárgyalás

## A módszer lépései:

- **A pozíció visszafejtése:** a mögöttes probléma összetevőinek, azaz a pozíció mögött rejlő közvetlen érdekeknek, igényeknek, elvárásoknak feltárása.

„Milyen szükségleteidet elégítene ki, ha megkapnád, amit kérsz?”

- **A mozgástér bővítése:** ezekhez a közvetlen érdekekhez, igényekhez, elvárásokhoz kapcsolódó vagy társuló továbbiak feltárása.

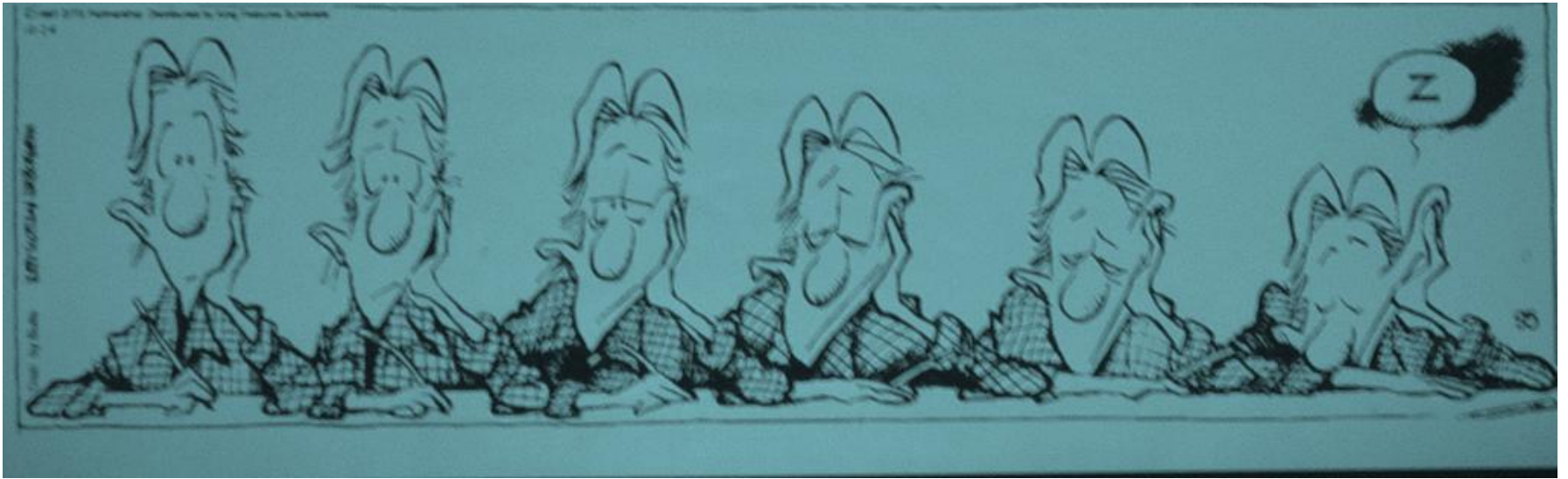
„Ezek a szükségletek milyen további igényeket elégítenek?”

„Milyen további szükségleteid vannak?”

- **A megoldások kidolgozása:** olyan alternatívák keresése, amelyek figyelembe veszik, megoldást kínálnak a kibővített érdekek-, igények-, elvárás-halmazhoz.

# KÖSZÖNÖM SZÉPEN A FIGYELMET!

10



Szabó Krisztina  
[kriszti.szabo@filozofia.bme.hu](mailto:kriszti.szabo@filozofia.bme.hu)