



PM Doradztwo Gospodarcze sp. z o.o.  
ul. Grochowska 39A, 31-516 Kraków  
NIP: 683-17-81-842  
tel./fax: 012 292 76 32  
[www.pmdg.pl](http://www.pmdg.pl)



# Negocjacje z klientem

**Prowadzenie: Artur Krupa**  
**Kraków, 5 grudnia 2012**

**Negocjacje** to proces,  
w którym przynajmniej dwie strony,  
mające różne opinie, motywacje  
i potrzeby, starają się porozumieć  
w ważnej dla nich kwestii.



- ❑ **Wymiana** – uczestnicy usiłują coś przekazać lub coś uzyskać
- ❑ **Przekonywanie** – ktoś chce wpłynąć na inną osobę różnymi środkami
- ❑ **Decyzja** – spór toczony przed podjęciem ważnej decyzji



# Czynniki budujące sukces

1. Satysfakcja i odprężenie
2. Zaufanie i wiara w siebie
3. optymizm i śmiałość oczekiwań



# Obszary przygotowania

1. Cel
2. Istotne informacje i fakty
3. Propozycja wyjściowa
4. Ustępstwa
5. Wspólny interes
6. Otoczenie negocjacji
7. Podział ról
8. BATNA



# Typowe pułapki poznawcze w negocjacjach <sup>PM</sup> PMDG

- 1) Proces kotwiczenia
- 2) Irracjonalna eskalacja zaangażowania
- 3) Kadrowanie kwestii problemowych
- 4) Efekt posiadania



1. **Kotwica** – świadomy lub nieświadomy punkt odniesienia.  
Standard stosowany do oceny sukcesu
2. **Świadomość stosowanych kotwic**
3. **Sposób na kotwice**
  - a) sprawdzanie faktów
  - b) krytyczne spojrzenie na wydarzenia

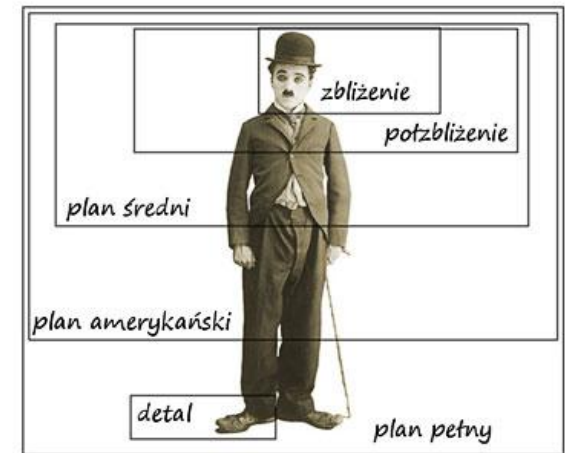


- **Irracjonalna eskalacja zaangażowana** – skłonność jednostki do kurczowego trzymania się decyzji, zachowań pomimo niekorzystnego wyniku
- **Podłoże eskalacji**
  - a) ukierunkowanie percepcji (poszukiwanie informacji potwierdzających decyzję)
  - b) potrzeba zachowania twarzy
- **Sposób na eskalacje**
  - a) negocjacje we dwójkę
  - b) telefon do przyjaciela





- **Kadrowanie** – wybór płaszczyzny w procesie zbierania informacji
- **Strata – Zysk**
- **Sposób na kadrowanie**
  - zbieranie informacji
  - dokładana analiza
  - konfrontowanie wiedzy z rzeczywistością



- **Efekt posiadania** – skłonność do przeceniania posiadanych dóbr
- **Sposób na ograniczenie efektu posiadania**
  - korzystanie z pośredników
  - poszukiwanie obiektywnych źró





PM

---

PMDG

**Dziękujemy za uwagę!**

**[www.pmdg.pl](http://www.pmdg.pl)**



*primum  
mobile*