



รายการ บทกวนเรื่อง “การเจรจาต่อรอง”

สมิต คุ้มบุตร
smikom@yahoo.com

การเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าต่างฝ่ายต่างได้ หรือชนะด้วยกันทั้งคู่ไม่มีใครได้เปรียบเสียเปรียบกัน เป็นเรื่อง ที่พูดได้ง่าย ถ้าสามารถทำให้คู่เจรจายึดหลักการเดียวกันเป็น แนวทางปฏิบัติอย่างมั่นคง แต่ในสภาพความเป็นจริงเป็นเรื่องของ การชั่งชั่งความได้เปรียบและการใช้ไหวพริบของคู่เจรจาในทุก สถานการณ์ การศึกษาเทคนิค ศิลปะและกลยุทธ์จากการอ่านหนังสือ ที่เกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง จะช่วยให้เห็นภาพรวมของการเจรจาต่อ รองได้บ้าง แต่การสร้างเชื่อมั่นและรู้ถึงแนวทางที่จะเสริมสร้าง ทักษะและได้เรียนรู้วิธีปฏิบัติต้องมีการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้วย จึงควรได้ทบทวนการสร้างความพร้อมในการเจรจาต่อรองแบบ ชนะด้วยกัน

พื้นฐานความเข้าใจในเรื่องการเจรจาต่อรอง

1. ทำความเข้าใจที่ถูกต้องในแนวคิดของการเจรจาต่อรอง
2. ทำความเข้าใจความหมายของการเจรจาต่อรองอย่างถ่องแท้
3. ทำความเข้าใจลักษณะของการเจรจาต่อรอง
4. เห็นความสำคัญของการเจรจาต่อรอง
5. รู้วัตถุประสงค์ทั่วไปและจุดมุ่งหมายเฉพาะของการเจรจา ต่อรอง
6. รู้ถึงเรื่องที่จะเจรจาให้กว้างขวางครอบคลุม

การเตรียมความพร้อมในการเป็นนักเจรจาต่อรอง

7. เตรียมคุณลักษณะของนักเจรจาต่อรองให้พร้อม
8. ศึกษากระบวนการเก็บข้อมูลของคู่เจรจา
9. กำหนดขั้นตอนของการเจรจา ทั้งแบบตัวต่อตัวและเป็นทีม
10. จัดทำแผนการเจรจาต่อรอง
11. ฝึกซ้อมการเจรจาต่อรองในทีม

กระบวนการเจรจาต่อรอง

12. ศึกษารายละเอียดในขั้นเตรียมการ
13. กำหนดกลยุทธ์ที่จะทำให้การเจรจาประสบความสำเร็จ

14. กำหนดวิธีการเปิดฉากการเจรจา
15. กำหนดวิธีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
16. กำหนดวิธีการรับ-ส่งสัญญาณ
17. กำหนดการยื่นข้อเสนอ
18. กำหนดการปรับแต่งข้อเสนอด้วยเงื่อนไขที่เหมาะสม
19. กำหนดการสรุปข้อตกลงให้ชัดเจน เป็นการปิดเจรจา
20. กำหนดข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร

ศึกษาภูมิหลังของคู่เจรจา

21. ศึกษาประวัติส่วนบุคคลของคู่เจรจาและทีมเจรจา
22. ศึกษาประวัติการศึกษาและฝึกอบรมของคู่เจรจา
23. ศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานของคู่เจรจา
24. ศึกษาสไตล์การดำเนินชีวิตในครอบครัวและที่ทำงานของ คู่เจรจา
25. ศึกษาค่านิยม รสนิยม และงานอดิเรกของคู่เจรจา
26. ศึกษาถึงความสำเร็จในหน้าที่การงานของคู่เจรจา
27. ศึกษาถึงสิ่งที่คู่เจรจามีความภาคภูมิใจ
28. ศึกษาถึงความล้มเหลวในการดำเนินชีวิตและหน้าที่การ งานของคู่เจรจา





การวิเคราะห์ภูมิหลังของตัวเราและฝ่ายเรา

29. วิเคราะห์ประวัติชีวิต การงานของฝ่ายเรา
30. วิเคราะห์การศึกษาและฝึกอบรมของฝ่ายเรา
31. วิเคราะห์คุณสมบัติของผู้เจรจาและทีมเจรจา
32. วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนเพื่อเสริมสร้างและแก้ไข
33. วิเคราะห์ การแบ่งหน้าที่ในทีมเจรจา

การสร้างความน่าเชื่อถือของการเจรจา

34. บุคลิกภาพดีเป็นที่ยอมรับได้
35. การแสดงออกถึงทัศนคติ ค่านิยม และอุปนิสัย
36. การแต่งกาย อาศัยกิริยา ท่าทาง
37. การสบสายตา
38. การใช้ภาษา
39. การใช้น้ำเสียงและจังหวะการพูด
40. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่เจรจา
41. ความมีเหตุผลและการใช้หลักฐานตัวจริง

อำนาจต่อรอง

42. มีอำนาจต่อรองสูง หรือต่ำกว่าคู่เจรจา
43. มีอำนาจต่อรองสูง หรือต่ำกว่าคู่เจรจามากน้อยเพียงใด
44. พิจารณาอำนาจต่อรองว่าได้เปรียบ หรือเสียเปรียบในแต่ละด้านอย่างไร
45. พิจารณาอำนาจต่อรองด้านการเงิน
46. พิจารณาอำนาจต่อรองด้านข้อมูลสารสนเทศ
47. พิจารณาอำนาจต่อรองด้านเวลา
48. พิจารณาอำนาจต่อรองด้านทางเลือก
49. พิจารณาอำนาจต่อรองเรื่องความสัมพันธ์

การอ่านบุคลิกลักษณะของคู่เจรจา

50. พิจารณาลักษณะใบหน้า สีหน้า แววตา ท่าทาง
51. พิจารณาการเดิน การยืน การนั่ง
52. พิจารณาการใช้เสียง ภาษาและอากัปกริยาต่างๆ
53. พิจารณาลักษณะโดยทั่วไปที่แสดงออกจากการเจรจา

ศึกษากาชากาย

54. การอ่านสีหน้า แววตา
55. การอ่านการเคลื่อนไหวตัว
56. การอ่านมือ
57. การอ่านการลุกนั่งและเดิน
58. การอ่านริมฝีปาก

การกำหนดสถานที่เจรจา

59. ไม่มองข้ามความสำคัญของสถานที่เจรจา
60. ระวังไว้ว่าสถานที่เจรจาไม่ใช่เวที วาที่ หรือเวทีมวย
61. สถานที่เจรจาไม่ใช่รัฐสภา
62. สถานที่เจรจาจะต้องสร้างบรรยากาศของความเข้าใจ
63. สถานที่เจรจาต้องมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี
64. ถ้ามีเหตุผลที่คู่เจรจายอมรับได้ ควรใช้สถานที่ของเขา
65. ตกกลางคืนให้ได้ถึงการจัดโต๊ะเจรจา

การวิเคราะห์ข้อเสนอและเงื่อนไข

66. พิจารณาความได้เปรียบและเสียเปรียบของข้อเสนอ
67. บางข้อเสนอมักมีข้อได้เปรียบของอีกฝ่ายแฝงอยู่ด้วย
68. เสนอเงื่อนไขที่อีกฝ่ายจะเห็นประโยชน์และตกลงด้วย
69. พิจารณาว่าข้อเสนอของอีกฝ่ายมีผลอย่างไรโดยรอบคอบ
70. ไม่เห็นแก่ประโยชน์เล็กน้อยและผลเสียผลตกลง
71. อย่ารีบรับข้อต่อรองของอีกฝ่ายทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข

ข้อพึงระวังในการเจรจาต่อรอง

72. พึงแสดงออกถึงความมีใจกว้าง หวังดี และเอื้ออาทร
73. พึงใจเย็น แต่ใจแข็ง
74. พึงควบคุมอารมณ์ อดกลั้นและอดทน
75. พึงตัดสินใจอย่างรอบคอบ บนพื้นฐานของประโยชน์ที่ต้องได้
76. พึงระลึกถึงเป้าหมายของการเจรจาเป็นสำคัญ
77. พึงละเว้นการกล่าวปฏิเสธอย่างไม่มีเงื่อนไข

หากท่านได้ตรวจทาน ทบทวน เรื่องการเจรจาแบบชนะด้วยกันและมีความเข้าใจ สร้างความพร้อม ปฏิบัติตามกระบวนการเจรจาอย่างถูกขั้นตอน ศึกษาและวิเคราะห์ ให้รู้เขารู้เรา เจรจาร์้อยครั้ง ก็ชนะร้อยครั้ง ตามตำรับพิชัยยุทธของขุนงู 