

รายงานสรุปความรู้ที่ได้จากการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e-learning)

ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

หลักสูตร “ การเจรจาต่อรอง ”

ระหว่างพฤศจิกายน – ธันวาคม ๒๕๖๑

นางมินตรา ตรีรัตน์พันธ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส ฝ่ายบริหารทั่วไป กองนโยบายและแผนการใช้ที่ดิน ได้เลือกอบรมหลักสูตร “การเจรจาต่อรอง” ระหว่างพฤศจิกายน – ธันวาคม ๒๕๖๑ โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ การเจรจาต่อรองนั้นไม่ว่าจะเป็นการเจรจากับลูกค้า หรือแม้แต่บุคลากรในหน่วยงานเดียวกันต้องมีเทคนิคที่ดี เพื่อให้การเจรจานำไปสู่ข้อตกลงที่พึงพอใจกันทั้งสองฝ่ายจึงจะถือว่าการเจรจาต่อรองนั้นประสบความสำเร็จ โดยมีเทคนิคในการเจรจาต่อรอง ดังนี้

๑. เก็บข้อมูลของอีกฝ่ายและวางแผนการเจรจาต่อรอง ต้องศึกษาและประเมินของฝ่ายตรงข้ามว่าต้องการอะไร เพื่อที่คุณจะสามารถวางแผนยื่นข้อเสนอได้อย่างเหมาะสม เพราะหากคุณยื่นข้อเสนอที่เขาไม่สนใจ การเจรจานั้นย่อมไม่เกิดข้อตกลงที่น่าพึงพอใจอย่างแน่นอน

๒. เตรียมฝึกการพูด วางแผนกลวิธีการโน้มน้าวใจ ควรฝึกพูดให้คล่อง เตรียมข้อมูลให้แม่นยำ น่าเชื่อถือ วางแผนให้คิดว่าคำถามที่คาดว่าจะถูกถามมีอะไรบ้าง รวมทั้งฝึกตอบคำถามเหล่านั้นอย่างฉะฉาน

๓. นำเสนอประโยชน์ที่เขาจะได้รับ แต่ไม่อวดอ้างเกินจริง มิควรเอาแต่พูดถึงประโยชน์ของตนเอง แต่ควรบอกให้อีกฝ่ายทราบถึงประโยชน์และผลดีที่เขาจะได้รับเพื่อเป็นการโน้มน้าวใจ โดยที่ประโยชน์นั้นต้องอยู่บนพื้นฐานความจริงไม่โกหกหลอกลวงหรือกล่าวอ้างเกินจริง

๔. แสดงเงื่อนไขที่แตกต่าง การกระตุ้นให้การเจรจาต่อรองประสบความสำเร็จ ต้องแสดงเงื่อนไขที่แตกต่าง ให้เห็นว่าข้อเสนอของคุณมีความโดดเด่นและให้ประโยชน์กับอีกฝ่ายได้มากกว่าคนอื่น ๆ

๕. สร้างความน่าเชื่อถือ แสดงข้อมูลให้มาก หากรู้ตัวว่าตกเป็นรอง ต้องพยายามแสดงข้อมูลให้มาก เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและใช้เทคนิคการพูดเพื่อโน้มน้าวเขาให้ได้ แต่หากฝ่ายคุณเหนือกว่า ก็ไม่ควรรุ่มร่ากอดัน หรือเอาเปรียบเขาจนเกินไป

๖. ปรับกลยุทธ์ได้ทุกเมื่อ การต่อรองที่ดีต้องรู้จักปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ตลอดเวลา เพื่อไม่ให้คุณตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบ โดยใช้ไหวพริบและปฏิภาณของคุณ รวมทั้งการมีอารมณ์ขันก็สามารถพลิกสถานการณ์ได้

๗. สุขภาพ อ่อนนุ่มถ่อมตน การวางตัวของคุณจะต้องมีความสุขภาพ และถ่อมตน จะทำให้การเจรจานั้นราบรื่นกว่าการแสดงตนเหนือกว่าและโอ้อวดตนเอง แต่ก็ไม่ควรถ่อมตนมากเกินไปจนดูต่ำต้อย และเสียเปรียบในการเจรจาต่อรอง

๘. ไม่ยกประโยชน์ให้อีกฝ่ายจนเกินไป ต้องมีจุดยืนในการเจรจาต่อรอง ไม่ให้เขารู้สึกว่าคุณอยากตกลงกับเขาจนยอมทุกอย่างโดยง่าย ต้องรู้จักแสดงท่าทีเพื่อรักษาผลประโยชน์ของฝ่ายคุณไว้ด้วย

๙. กล้าปฏิเสธและเรียกร้องบ้าง ถ้าคุณไม่กล้าปฏิเสธ คุณจะกลายเป็นฝ่ายเสียเปรียบทันที ดังนั้น คุณต้องกล้าปฏิเสธ กล้าบอกว่าขอคิดดูก่อน และกล้าเรียกร้องในสิ่งที่ต้องการด้วย เมื่อคุณยังไม่พึงพอใจในการเจรจาก็ยังไม่จำเป็นต้องรีบตกลง

๑๐. หากเจรจาไม่สำเร็จ ต้องกล้าที่จะถอย หากรู้แน่ชัดว่าเขาไม่ตกลงกับคุณแน่แล้ว ต้องกล้าพอที่จะยกเลิกการเจรจานั้นทันที ให้โอกาสอีกฝ่ายได้พักหายใจสักระยะแล้วค่อยติดต่อเข้าไปใหม่ โดยไม่กระชั้นเกินไปและไม่ห่างหายนานเกินไป จนอีกฝ่ายจำข้อมูลที่คุยกันไม่ได้ ไม่ว่าผลการเจรจาต่อรองจะเป็นอย่างไร ขอให้ทำทุกอย่างให้จบลงด้วยดี เพราะในการทำงานและการทำธุรกิจ คุณกับเขาอาจมีโอกาสดังติดต่อประสานงานกันอีกในวันข้างหน้า

(นางมินตรา ตริยรัตนพันธ์ : รายงานสรุป)