

## บทความ

### “พบกันครึ่งทาง ไม่ใช่การเจรจาต่อรอง”

พอเอ่ยถึงคำว่า “การเจรจาต่อรอง” คนส่วนใหญ่อาจจะรู้สึกว่ามันน่าจะสำคัญอะไร เรื่องง่ายจะตายไป ต่อรองกันไปต่อรองกันมา สุดท้ายก็คงจะไปพบกันที่ครึ่งทาง แต่ในชีวิตการค้าเน้นธุรกิจที่อยู่บนความเป็นจริงแล้ว การที่จะบอกว่า “เรามาพบกันครึ่งทาง” เป็นความผิดมหันต์ เพราะนั่นมันไม่ใช่การเจรจาต่อรองที่ผู้เขียนกำลังจะกล่าวถึง แต่เป็นการสมยอมกันเสียมากกว่า เพราะการสมยอมนี้ ไม่จำเป็นต้องใช้ความเป็นมืออาชีพ หรือต้องมีชั่วโมงบินสูงมาใช้ในการเจรจาเลยก็ได้ การที่ต่างคนต่างก็ยอมกันง่าย ๆ จึงกลายเป็นเรื่องที่ไม่สร้างสรรค์ เช่น ถ้าอยากจะขาย สินค้าให้ได้ราคา 180 บาท ก็ต้องบอกราคาไป 200 บาท เพราะเขาได้ว่าคุณซื้อต้องต่อรองลงมาที่ราคา 160 บาท จะได้ไปจบลงที่ 180 บาท ตามที่ต้องการ ถ้าการเจรจามันง่ายถึงเพียงนี้ ผู้บริหารหลายคนคงไม่ต้องฝึกฝนเทคนิคการเจรจาต่อรองให้เสียเวลากันจริงไหมคะ

หัวใจของการเจรจาต่อรอง แท้จริงนั้นอยู่ตรงที่ว่า “เราจะเจรจาหรือจะมีข้อเสนออย่างไร จึงจะทำให้เราได้ผลลัพธ์ใกล้เคียงกับที่เราต้องการมากที่สุด (ซึ่งในที่นี้ต้องไม่ใช่ “ครึ่งทางนะค่ะ”) พร้อม ๆ กับที่คู่เจรจาของเราเขาก็พอใจและมีความสุขกับข้อเสนอและเงื่อนไขที่เขาได้รับ แบบที่ว่าต้องให้ได้ชัยชนะด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย (Win – Win Situation)

ผู้เขียนจึงอยากจะนำเสนอกลวิธี (Tactics) ที่สำคัญในการเจรจาต่อรอง เพื่อให้ท่านผู้อ่านสามารถนำไปใช้ ณ เวลาที่จำกัดได้ ดังนี้

#### ทักษะที่ทุกคนควรมีในการเจรจาต่อรอง

- ทักษะการสื่อความ —> พูดชัด เข้าใจง่าย พูดอย่างชาญฉลาด ซึ่งจะนำไปสู่บรรยากาศการเจรจาที่ดี
- ทักษะการฟัง —> จังหวะของการฟัง การตอบสนอง ต่อคำพูดต้องสอดคล้องกัน
- หากจุดประสงค์ของคู่เจรจาให้ได้ชัดเจน —> จากนั้นจัดลำดับความสำคัญไว้
- ถามคำถามเพื่อความกระจ่าง —> พยายามใช้คำถามเปิดเสมอ
- สรุปบ่อย ๆ —> เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันตลอดเวลา
- ทักษะในการพูดโน้มน้าวใจ —> เพื่อให้คล้อยตาม
- ทักษะในการขจัดความขัดแย้ง —> โดยการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ตลอดเวลา
- ทักษะในการนำเสนอข้อมูล —> ให้แก่คู่เจรจาอย่างเพียงพอและเท่าที่เขาควรจะได้รับรู้
- ทักษะในการให้และรับสัญญาณในการเจรจา —> ต้องสังเกตปฏิกิริยาที่คู่เจรจาจะแสดงออกมาเพื่อปรับยุทธวิธี

### บทสรุป ข้อควรจำ และข้อควรทำในการเจรจาต่อรอง

1. ต้องให้ได้ชัยชนะกันทั้ง 2 ฝ่าย (Win – Win Situation)
2. ก่อนเจรจาต่อรองทุกครั้ง ต้องเตรียมแผนและกลยุทธ์ให้ดีเสมอ
3. ศึกษาปัญหา ทำความเข้าใจให้ถ่องแท้
4. เป็นผู้ฟังที่ดี และฟังอย่างตั้งใจ
5. อย่ากลัวการเจรจาต่อรอง ไม่ว่าคู่เจรจาของท่านจะเป็นมืออาชีพเพียงใดก็ตาม
6. อย่ายอมเสียเปรียบมากเกินไปเพียงเพื่อให้ได้เป็นที่ชื่นชอบของคนอื่น
7. อย่าเอาเปรียบคนอื่นจนเกินไปเพียงเพื่อจะได้ชัยชนะมา
8. อย่ากลัวความล้มเหลว เพราะทุกคนล้มเหลวมาแล้วทั้งนั้น
9. จงมั่นใจในตนเอง เคารพซึ่งกันและกัน เพื่อท่านจะได้เป็นนักเจรจาต่อรองที่ดี นะคะ

โดยอาจารย์ศรินทร อุทิศสถานนท์  
คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยโยนก