

การเจรจาต่อรองเพื่อความสำเร็จ (Negotiation for Success)

อาจารย์อนุภาพ พันชำนาญ

การเจรจาต่อรอง (Negotiation) หมายถึง การใช้ความสามารถเกลี้ยกล่อมบุคคลที่เราหวังจะได้บางสิ่งบางอย่างจากเขา ให้ยอมให้บางสิ่งบางอย่างนั้นแก่เรามากที่สุด โดยความสมัครใจ

เทคนิคการเจรจาต่อรอง ถือได้ว่าเป็นศาสตร์อย่างหนึ่งที่น่าสนใจมากในปัจจุบัน ซึ่งมหาวิทยาลัยบางแห่งถึงกับเปิดสอนวิชานี้ในหลักสูตรปริญญาโทเลย แต่แท้จริงแล้วกลับพบว่า คนที่จะเจรจาต่อรองให้สำเร็จได้ด้วยดีนั้น จะต้องมีความรู้ ทักษะการสื่อสารที่ดีมากมาก่อนถึงจะมีเทคนิคการเจรจาต่อรองได้เป็นอย่างดี และยังรวมไปถึงการเข้าใจผู้ที่เราจะเจรจาต่อรองด้วยว่า มีนิสัย ความชอบ มุมมอง ความเห็น ภูมิความรู้ และต่าง ๆ อีกมากมาย ที่เราต้องทราบข้อมูลนี้ให้มากที่สุด เพื่อเป็นข้อมูลให้เราได้ศึกษาทำความเข้าใจ ดังนั้นหากท่านต้องการจะประสบความสำเร็จในการเจรจาต่อรอง ท่านต้องเรียนรู้และเข้าใจทักษะพื้นฐานของการสื่อสารและการอ่านคนให้ออกเสียก่อน

องค์ประกอบหลักๆ ที่สำคัญของการสื่อสารคือ ผู้ส่งสาร ตัวสาร ช่องทางการส่งสาร และผู้รับสาร การที่จะสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ส่งสารจะต้องรู้ว่าผู้รับสารคือใคร เพื่อจะได้ปรับตัวสารให้เข้ากับผู้รับสารนั่นเอง ส่วนการอ่านคนให้ออกนั้นเราต้องมีเครื่องมือที่สามารถอ่านลักษณะพฤติกรรม ที่สะท้อนผ่านการแสดงออก ความเห็น การพูดคุยต่างๆ จะทำให้เราได้เปรียบเป็นอย่างมากและบรรลุผลในการเจรจาต่อรอง

หลักการ

การเจรจาต่อรอง มีหลักการที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักการที่ต้องการ
2. เสียผลประโยชน์ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
3. ทำให้อีกทุกฝ่ายรู้สึกพึงพอใจกับผลการเจรจา

วัตถุประสงค์ของการอบรม

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจและเกิดทัศนคติที่ถูกต้องต่อหลักการเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดทักษะในการเจรจาต่อรองและสามารถประยุกต์ใช้ทักษะการเจรจาต่อรองได้อย่างมีประสิทธิภาพผลทันทีหลังจบการฝึกอบรม
- เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เข้าอบรมด้วยกันและผู้เข้าอบรมกับวิทยากร
- เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งนำไปสู่ประโยชน์ที่จะได้รับ
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและทีมงานจะได้มีเทคนิค ในเรื่องการเจรจาต่อรอง
- เพื่อสร้างหลักการเจรจาต่อรองผ่านกระบวนการจิตวิทยา และทฤษฎีเรื่องความต้องการของคน เพื่อให้เป็นข้อได้เปรียบทางธุรกิจ

หัวข้อการบรรยาย

- เพราะอะไรการเจรจาต่อรองจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก
- เข้าใจการเจรจาต่อรองมีความหลากหลาย และมีหลายประเภท
- วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการเจรจาต่อรอง
- สิ่งที่ดีและไม่ควรสำหรับ การเจรจาต่อรอง
- อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้นักเจรจาต่อรอง...มีจุดอ่อน
- องค์ประกอบต่าง ๆ ของ การเจรจาต่อรอง
- การมีพลังผลักดันส่วนลึกของจิตใต้สำนึกให้กล้าที่จะเจรจาต่อรอง
- วิเคราะห์เทคนิค การเจรจาต่อรอง ในรูปแบบต่าง ๆ
- หลัก การเจรจาต่อรอง ในรูปแบบ M H Model
- วิเคราะห์ขอบเขต การเจรจาต่อรอง แบบ ZOPA และ BATNA Model
- วิธีการจัดการเมื่อมีข้อขัดแย้งและการแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้
- การเตรียมตัว วางแผน ออกแบบ เพื่อการเจรจาต่อรอง
- 3 หลักการที่จำเป็นที่ต้องนำมาใช้ใน การเจรจาต่อรอง
- วิธีการสร้างอำนาจต่อรอง เพื่อสร้างความได้เปรียบใน การเจรจาต่อรอง
- การบริหารข้อมูลที่เป็นและสำคัญ ที่จะสามารถดึงกลับมาใช้ใน การเจรจาต่อรอง
- หาสาเหตุที่คนกลัว การเจรจาต่อรอง
- สร้างกลไกและแนวทางการต่อรองแบบ Three Ws Model
- ข้อหลีกเลี่ยงใน การเจรจาต่อรอง เพื่อให้อยู่ในสถานการณ์ที่ได้เปรียบ

ประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากการอบรม

- ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจและเกิดทัศนคติที่ถูกต้องต่อหลักการเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ
- ผู้เข้าอบรมเกิดทักษะในการเจรจาต่อรองและสามารถประยุกต์ใช้ทักษะการเจรจาต่อรองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันทีหลังจบการฝึกอบรม
- ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เข้าอบรมด้วยกันและผู้เข้าอบรมกับวิทยากร
- ได้เทคนิคสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งนำไปสู่ประโยชน์ที่จะได้รับ
- ได้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและทีมงาน ด้วยเทคนิคการเจรจาต่อรองขั้นเทพ
- ได้หลักการเจรจาต่อรองผ่านกระบวนการจิตวิทยา และทฤษฎีเรื่องความต้องการของคน เพื่อให้เป็นข้อได้เปรียบทางธุรกิจ

รูปแบบการอบรม

- การบรรยายแบบมีส่วนร่วม 60%
 - กิจกรรมกลุ่ม การแสดงความคิดเห็น กรณีศึกษา Workshop 40%
- หมายเหตุ หลักสูตรนี้ออกแบบมาเพื่อประมวผลจากการทำกิจกรรมมากกว่าจำเนื้อหาจากการบรรยาย

กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้ที่ต้องเจรจาต่อรองบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ระดับผู้เข้าอบรม

- ระดับปฏิบัติการ - หัวหน้างาน - ผู้บริหารระดับกลาง (ในบางองค์กร)

จำนวนผู้เข้าอบรม

- 25 ท่าน (เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด)

ระยะเวลาการอบรม

- 1 วัน (09.00 – 16.00 น.) หากมีกรณีศึกษา (Case Study) ควรเพิ่มเป็น 2 วัน