



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**

OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

B2B marketing
2. přednáška
Obchodní jednání



A blurred photograph of three business professionals in a modern office setting. Two men and one woman are standing near a large window, engaged in conversation. In the foreground, a desk is visible with a laptop, a pen, and a document displaying a colorful bar chart. The overall atmosphere is professional and collaborative.

OBCHODNÍ JEDNÁNÍ

Základy

- Ze všech dovedností nezávislého profesionála či podnikatele patří vyjednávání k těm základním a nejdůležitějším.
- Úspěšné obchodní jednání spočívá v důkladné přípravě, dobrém zahájení a schopnostech vyjednávače.
- V České Republice je velmi malá vymahatelnost práva a proto je bezchybné jednání výchozí podmínkou pro spolehlivé jištění zakázek a pohledávek.



Příprava na jednání

- Časovým ztrátám můžete předejít omezením počtu informativních schůzek.
- Ty totiž nevedou tak často k dohodě, takže je lepší domluvit s partnerem téma jednání přesněji předem.
- Prvním krokem vaší přípravy by mělo být prostudování všech dostupných podkladů a informací o partnerovi i jeho zázemí.
- Oč lépe partnera předem poznáte, tím snáze se vám jednání povede.



Příprava jednání

- Svůj **návrh** k jednání stručně sepište a poskytněte jej partnerovi **předem**.
- Například jako poptávající mu pošlete písemnou **poptávku**.
- Jestliže partner nebude s návrhem souhlasit, můžete mu poslat další a nebo přinejmenším ušetříte čas, který byste ztratili zbytečnou schůzkou.
- Pokud partnera váš návrh zaujme, dojednejte si osobní setkání.
- Klíčový je zejména **výběr času a místa**. Zvolte si čas, kdy jste obvykle nejvíce fit, a prostředí, ve kterém se budete cítit dobře.



Příprava jednání

- Místem setkání by neměla být rušná kancelář, protože pracovní shon může jednání dosti negativně ovlivnit.
- Jestliže si partner chce vzít s sebou doprovod, berte to jako **varovný signál** a zvažte obdobný protitah, abyste nebyli v nevýhodě.
- Promyslete si všechny možné argumenty.
- Den před důležitým jednáním si odpočiňte a dobře se vyspěte.



Úvod jednání

- Na jednání dojděte **včas** a v čistém oblečení, které je **přiměřené** vašemu postavení a profesi.
- Maximálně se koncentrujte na úvodní okamžiky představení a potřesení rukou.
- Soustředte se na zapamatování jmen nikoliv na to, co máte říct vy o sobě!
- Dobrý **první dojem** je základním předpokladem pro navození příjemné atmosféry.
- Snažte se vystupovat sebejistě, srdečně a ohleduplně.



Úvod jednání

- Pokud se na to cítíte, můžete setkání zahájit volnou debatou na odborné téma.
- Debatu ale zřetelně zakončete aby bylo jasné, že se začíná jednat.
- Přirozeně tak vyniknou vaše profesní kvality a získáte výhodu pro následující jednání.
- Svůj účel ale splní i jakákoli jiná společenská konverzace.



Úvod jednání

- Psychologové zjistili, že pokud se dva lidé v jednání shodnou, je to doprovázeno celkovým sladěním **komunikace** na úrovni řeči, pohybů těla a mimiky obličeje.
- Překvapivé bylo rovněž zjištění, že tento jev nemůže napodobit žádná záměrná *řeč těla*, jak se to někdy doporučuje.
- Prvořadá je **zkušenost** a schopnost *empatie* neboli **vcítění se**. Špičkoví vyjednavací se takto dokážou *vyladit* během několika minut.



Stanovení pravidel

- Před důležitým jednáním můžete klientovi navrhnout, abyste oba vypnuli svůj mobil a omezili tak vyrušování na minimum.
- Domluvte se rovněž na přibližné délce setkání.
- Rozumné maximum jsou **2 až 4 hodiny**.



Průběh jednání

- Nejlepší je začít **projednáváním návrhu**, který jste partnerovi předem zaslali.
- Přistupujte k partnerovi s respektem jako sobě rovnému a nechte jej souvisle mluvit.
- Umění naslouchat vám umožní pochopit jeho motivaci.
- Až se vyjádří k celému návrhu, ujasněte si krátce sporné body a to, na čem se oba shodnete.
- Nejsou-li rozpory mezi vámi zásadní, projednávejte jeden sporný bod po druhém od jednodušších ke složitějším.
- Proč od jednodušších ke složitějším?



Průběh jednání

- Postupujte takticky a využijte vše, co jste si připravili.
- Většina argumentů protistrany se dá předvídat.
- Čím lepší bude vaše *rétorika* neboli řečnické a prezentační schopnosti, tím přirozeněji a přesvědčivěji zapůsobíte.
- Co jednou řeknete nebo odsouhlasíte, těžko později vezmete zpět, aniž by to vzbudilo oprávněné pochybnosti o vaší důvěryhodnosti.



Vývoj jednání

- Jednání může být mnohdy velmi emotivní.
- V takovém případě se snažte zachovat chladnou hlavu a nadhled.
- Nezapomínejte na lidskou slušnost a kulturu vystupování.
- Ani vyhrocené jednání by **nikdy** nemělo sklouznout do osobní roviny urážek a obviňování.
- Předejít tomu můžete mimo jiné tím, že budete mluvit pravdu.
- Partnera byste měli přesvědčit **kvalitou** svých argumentů, nikoli lhaním.



Kompromis

- Sporné body zkuste nejdříve **obejít** nalezením jiného, oboustranně výhodného řešení.
- Pokud se to nedaří, je druhou možností **kompromis**.
- Ten by měl ovšem spočívat v ústupcích **obou** stran.
- Přemíra kompromisů ale může vést k dohodě, se kterou nebude nakonec spokojen nikdo.
- Proto je někdy lepší patové jednání **odložit** na jiný den.



Odročení

- Odročení je korektní také v situaci, kdy jste po několika hodinách jednání psychicky **vyčerpáni**, respektive když partner nečekaně změní svůj postoj nebo předkládá k diskusi body, na jejichž projednávání nejste připraveni.
- Nepouštějte se na tenký led a raději si domluvte **další termín** schůzky.
- Tím získáte čas vše promyslet a poradit se.



Uzavření jednání

- Tento klíčový okamžik oboustranné shody správně **rozpoznejte** a závěr jednání neodkládejte.
- Nálada se totiž může měnit a každý dobrý vyjednaváč ví, že přesné **načasování** je klíčem k úspěchu.
- Na konci jednání projděte na čem jste se dohodli v krátkém shrnutí.
- Mohou zaznít konkrétní úkoly, úkony, zaslání návrhu smlouvy, deadliny nebo další termín setkání.
- Dohoda se uzavírá symbolicky podáním ruky.
- V složitějších případech se vyhotoví zápis z jednání, který obě strany odsouhlasí.



Děkuji za pozornost

