

6

Спасти ОСНОВНОЙ ИНСТИНКТ (часть 1)

Андрей Носов

Основатель проекта Job Talks

10 января 2017 г.

Переговорный инстинкт - один из основных инстинктов успешного человека в современном мире. Путь к лучшим условиям во всех областях обычно лежит через переговоры, и добиваются их только лучшие переговорщики.

Эта статья – про желание всегда бороться за лучшие условия, понимание необходимости переговоров, готовность проводить переговоры во всех ситуациях – и включение принципа «обсуждается все и всегда» в свою жизненную философию. Успешные переговоры начинаются именно с этого инстинкта – а похоже именно с ним сегодня есть большая проблема.

История, с которой все началось

В начале декабря мы отмечали день рождения моего брата за завтраком в «Ватрушке» на Никитской.

Среди участников завтрака был врач-хирург, возглавляющий отделение в одном из лучших медицинских центров в Москве. Этот центр известен двумя вещами: с одной стороны тем, что в нем работают одни из самых опытных и профессиональных врачей на рынке, а с другой - своим высоким жестким ценником и неготовностью обсуждать стоимость услуг с клиентами.

И ближе к концу разговора возник вопрос: а нормально ли обсуждать стоимость медицинских услуг?

Для меня как человека, 20 лет занимающегося переговорами и продажей профессиональных услуг, нет такой вещи, которую нельзя было бы обсудить и попытаться договориться о более выгодных условиях ее получения. Для меня обсуждается все и всегда.

Но для врача-хирурга этот подход нарушал основы его картины мира. Медицинские услуги, считал он, это область, в которой обсуждение цены неуместно. Установленная цена экономически обоснована, т.к. она рассчитана исходя издержек медицинского центра на аренду, оборудование и зарплату врачей, а также его собственной высочайшей квалификации как врача. Она также абсолютно справедлива и разумна, потому что

все клиенты центра оплачивают услуги по установленным расценкам – и никому даже в голову не приходит торговаться.

«Ты как клиент не знаешь наших затрат и не понимаешь структуру цены – поэтому как ты можешь торговаться и предлагать свою цену, – убеждал он меня. – К тому же, ты торгуешься о цене на то, о чем торговаться просто неуместно – о цене твоего здоровья. В жизни есть вещи, которые нельзя обсуждать. Ты же не будешь, например, обсуждать в магазине с продавцом ценники на продукты?»

Ценники в магазине... Bingo!

Как ценники убивают желание проводить переговоры

Вы задумывались когда-нибудь, насколько гениальным экономическим изобретением являются ценники?

Мы все – в большей или меньшей степени – понимаем, что обсуждать финансовые условия при покупке и продаже – это в принципе нормально. Но когда мы подходим к полке с ценником в магазине, эта мысль нам даже не приходит в голову. Как магазинам удалось добиться такого эффекта?

До конца 19 века ценников не существовало. Продавцы в магазинах на рынках называли покупателю цену устно, причем разным покупателям разную, в зависимости от своей оценки их покупательной способности – но и покупатели могли торговаться с ними относительно цены. Однако первый опыт введения фиксированных ценников (Фрэнк Вулворт, США, около 1885 г.) оказался ошеломительно успешным: торговля с ценниками позволила увеличить доход магазина за день в 6 раз.

Введения ценников вызвало целый ряд эффектов – но нас интересует «переговорный» аспект. Смысл состоял в том, что теперь покупатели не могли торговаться, а должны были без слов принимать фиксированную цену, открывать бумажник и платить столько, сколько было написано на ценнике.

И сегодня, 130 лет спустя, этот маленький бумажный квадратик на полке в магазине обладает магическим эффектом. Он продолжает парализовать наш разум и логику. Message, который он нам несет, можно суммировать примерно так: «Этот товар стоит столько, сколько здесь написано – и это не подлежит обсуждению. Мне не интересно, считаете ли вы эту цену обоснованной и конкурентной, и понимаете ли вообще, откуда она взялась. Это единая цена для всех – независимо от вашего дохода, от того, насколько велика ценность товара конкретно для вас. Мне не важно, купите ли вы по этой цене – или уйдете. Цена такая, как на мне написано – и она не обсуждается. Хотите берите, не хотите – до свидания!».

Но основной негативный эффект ценника распространился далеко за пределы магазинов: он сформировал новый тип мышления, при котором мы признаем существование целого ряда вещей, условия получения которых зафиксированы и не подлежат обсуждению – и при этом считаем это естественным.

В ответ многие компании радостью подхватили этот миф и делают все, чтобы укрепить его в головах потребителей. Например, несколько десятков лет назад аудиторские и юридические компании гордо выставляли клиентам счета в виде фиксированных ценников (в их случае – почасовых ставок, умноженных на количество отработанных часов) – и высокомерно заявляли, что эти ставки фиксированы, и если клиент хочет с ними работать, он должен их просто принимать и оплачивать. И благополучно могли зашивать в эти ставки все, что хотели.

Однако проблема с таким подходом состоит в том, что на сегодняшнем рынке эти компании испытывают серьезную конкуренцию со стороны коллег по цеху, альтернативных провайдеров услуг и новых технологических решений. И теперь, когда у клиентов есть сразу несколько вариантов, как удовлетворить свою потребность, они не готовы безоговорочно принимать фиксированные ставки – и делают все, чтобы получить наиболее качественное и при этом наиболее низкое по стоимости предложение (например, собирают предложения сразу у нескольких компаний, проводят тендеры, просят компании установить конечную стоимость работы по проекту, просят включить бесплатные дополнительные услуги и т.д.) И вот аудиторские и юридические компании, которые когда-то так гордились своими фиксированными ставками, теперь предлагают клиентам скидки до 60%, чтобы получить работу.

Многие медицинские центры в России сегодня также работают в парадигме необсуждаемого фиксированного ценника – однако некоторые из них, понимая, что «рынок продавца» постепенно трансформируется в «рынок клиента», уже готовы обсуждать цены на свои услуги с теми клиентами, которые настаивают на этом (проверено лично).

Основной инстинкт: мы теряем его

В современном обществе переговорный инстинкт – один из основных инстинктов успешного человека.

Наши древние предки понимали, что для выживания, продолжения рода и выполнения своих целей им нужны ресурсы в виде новых территорий, рабов и средств производства – и добывали все это у своих соседей путем войн и отдельных спецопераций.

Сегодня во многих сферах нашей жизни (хотя и не во всех) вместо военных набегов мы используем более цивилизованную форму получения желаемого: переговоры.

Все мы хотим для себя лучших условий во всех областях – самой высокой зарплаты; быстрого продвижения на работе; самых низких ставок по кредитам; максимальных скидок в гостиницах и ресторанах, а также в счетах от врачей, юристов и консультантов; наиболее выгодных условий во всех наших коммерческих сделках по покупке и продаже бизнеса, недвижимости, и любых других товаров и услуг – а также больше свободного времени для себя и своих интересов; отношений, которые оставляют нам достаточную территорию личной свободы; и в целом возможности так распоряжаться своей жизнью, как нам этого хочется.

И все было бы замечательно, если можно было бы просто прийти на склад и взять себе всего вышеперечисленного в необходимых количествах. Но жизнь устроена так, что всегда существует кто-то, кто контролирует выдачу нам того или иного ресурса и условия его предоставления (а именно: наш работодатель, наш банк, наш врач, наш юрист, наши клиенты, наши поставщики, представители противоположного пола, наши родственники, наши партнеры, наши дети и т.д.) И нам всегда приходится вести с этими людьми переговоры и договариваться о лучших условиях выдачи нам необходимых ресурсов.

При этом важно, что от нашей станции до склада с ресурсами идут всего два поезда – и вы можете выбрать себе тот, который вам нравится больше.

Поезд №1 – быстрый, легкий и комфортный. Тот, кто садится на него, добирается до места выдачи ресурсов быстро, с минимальным количеством остановок. Но есть основное условие: в этом поезде вы не должны обсуждать предлагаемые вам условия – вы должны их просто принимать, не споря и сразу на них соглашаясь. Правда, в итоге условия, которые вы получите, будут далеко не самыми лучшими – это будут просто обычные стандартные условия, средние по больнице. Зато получите вы их быстро и комфортно.

Есть и **поезд №2**. Поездка на нем менее комфортна, он останавливается на каждой станции – но на каждой станции вы можете проводить переговоры, обсуждать предлагаемые условия и улучшать их. В итоге до конечной станции вы доедете чуть медленнее, с большими затратами сил – но зато в конце вас ждут намного лучшие условия, и возможность выполнить с их помощью свои цели.

Какой поезд обычно выбираете вы – и о каких условиях договариваетесь?

Сегодня количество людей на планете достигло 7.5 млрд и продолжает расти. Вместе с ростом населения растет и конкуренция за ресурсы. За лучшие условия теперь всегда приходится бороться – и в частности, проводить переговоры и доказывать свое право на получение этих условий.

Лучшие условия обычно достаются лучшим переговорщикам - а тем, кто не умеет или кому дискомфортно проводить переговоры, приходится довольствоваться лишь базовыми условиями.

Когда я как работодатель и переговорщик смотрю, как люди проводят переговоры при найме и увольнении, а также в других ситуациях, я вижу, что многие предпочитают поезд №1 – быстрый и комфортный, но со средними условиями в конце поездки.

Природа заложила в нас способность ставить себе амбициозные цели и идти к их достижению, не останавливаясь перед преградами - потому что для выживания и выполнения своих задач человек должен уметь добывать те ресурсы, которые ему необходимы. И если нужно – бороться за них, разрабатывать стратегии, проводить переговоры и учиться выигрывать в условиях конкуренции.

Однако, исходя из того, что я вижу, я с сожалением замечаю, что один из наших основных инстинктов – инстинкт переговорщика – сегодня часто находится в полудремящем состоянии, а практические переговорные навыки нуждаются в срочном апгрейде.

Однако успех любого из нас как переговорщика начинается даже не с практических навыков, а именно с переговорного инстинкта: с желания всегда бороться за лучшие условия, понимания необходимости переговоров для их получения, готовности проводить переговоры во всех ситуациях – и включения принципа «обсуждается все и всегда» в свою жизненную философию.

Так что просыпайтесь, будьте ваш основной инстинкт, за ним подтянутся и переговорные навыки – и начинайте снова договариваться о лучших условиях!

За что я люблю переговоры

Я сам обожаю переговоры – и никогда не принимаю первое предложение в важных для меня вопросах, а обсуждаю условия до тех пор, пока не почувствую, что я действительно подошел к верхней границе.

Переговоры помогают создать своими руками новую реальность – которая без них просто бы не появилась. Благодаря им я нахожу или создаю для себя новые возможности и договариваюсь о лучших условиях. Мне нравится разрабатывать стратегии переговоров при найме и увольнении для моих клиентов в проекте Job Talks – и наблюдать, как эти стратегии заставляют работодателей улучшать свои предложенные ранее условия. Мне нравится открывать с помощью переговоров закрытые двери – или возвращать за стол переговоров те ситуации, где уже приняли не самое выгодное решение. Или договариваться о сотрудничестве там, где до этого отказали. Фраза «это не обсуждается» вызывает у меня спортивный азарт и еще большее желание это обсудить.

Мне также нравится зарабатывать существенно больше денег путем переговоров. За последние три года я увеличил свою прибыль путем переговоров на 25% - как повышая доходы (e.g., во время переговоров о зарплате), так и снижая расходы (e.g., цену при покупке недвижимости, стоимость услуг врачей и консультантов и т.д.)

Присоединяйтесь к миру переговоров – и почувствуйте ощущение большей власти над условиями, о которых вы договариваетесь; радость от новых, существенно лучших результатов – а также огромное удовольствие от самого процесса переговоров.

4 вопроса для переговорщика

Во второй части статьи мы разберемся, что приводит к ослаблению переговорного инстинкта – и как его оживить, перезапустить и усилить, чтобы снова начать договариваться о лучших условиях.

А сейчас, в заключение я хотел бы спросить вас, как вы поступите в следующих 4 ситуациях?

№1. Представьте, что вы устраиваетесь на работу и хотите зарплату 300 тыс. рублей в месяц. Но потенциальный работодатель говорит: 250 тыс. - максимум, это верхняя граница для данной позиции, поэтому 300 тыс. даже не обсуждаются. Вы будете после этого продолжать переговоры?

№2. Вы пришли в медицинский центр, вам провели курс лечения – и выставили счет за оказанные услуги на 20 тыс. рублей. Вы будете обсуждать сумму счета и пытаться снизить ее?

№3. Вы пригласили на свидание человека, который вам очень нравится, но он вас достаточно жестко отшил, сказав, что у него все время расписано на несколько недель вперед. Вы расстроитесь и не будете больше пытаться – или просто проигнорируете его отказ и будете как ни в чем не бывало продолжать общаться с ним – а при удобном случае снова попытаетесь договориться о встрече?

№4. Кризис. В вашем отделе на работе уволили 3 человек из 10, а их обязанности решили распределить между оставшимися сотрудниками – и теперь вам предстоит выполнять большее количество работы, чем раньше. Вы пойдете к работодателю обсуждать повышение зарплаты, соразмерное увеличению обязанностей и объема работы?

Напишите, пожалуйста, ваши ответы в комментариях (например, «да – нет – да – нет»).

И до встречи завтра во второй части статьи.

Job Talks

Договаривайтесь о лучших условиях
при найме и увольнении

www.job-talks.com

Андрей Носов | Основатель проекта

andrei.nosov@job-talks.com

Горячая линия

+7 495 970 6200

911@job-talks.com