

# Training **Onderhandelen met Respect**

Deze opleiding is een meerdaagse opleiding met volgende leergebieden:

Het belang van respectvol onderhandelen voor een duurzame klantenrelatie: we staan stil bij de technieken en de attitudes, nodig om dit te verwezenlijken.

Naast de professionele context is het leven één onderhandelings-arena. Onderzoek wat je zelf wil en hoe je dit kan bereiken.

## Leervraag:

Deelnemers wensen deals sneller en met meer succes af te sluiten.

## Verwacht leerresultaat:

De deelnemers leren de knepen van het “onderhandelingspel” kennen en herkennen bij de andere partij. Zij maken gebruik van een degelijke voorbereiding, gesprekstechnieken, en het in kaart brengen van de onderhandelingscontext. Op die manier sluiten ze deals af die voor beide partijen als waardevol worden ervaren.

## Leerdoelen

Na deze training zijn de deelnemers in staat om een onderhandeling succesvol te voeren doordat zij:

- Een onderhandeling vanuit verschillende perspectieven kunnen voorbereiden
- Een redelijk openingsbod kunnen herkennen/formuleren.
- Doordacht kunnen kiezen tussen een distributieve of een integratieve benadering
- Hun eigen onderhandelingsstijl kennen en die van de andere partij herkennen
- Stilstaan bij de architectuur van een onderhandeling
- Toegevingen op een “winnende” manier kunnen uitspelen
- Posities en belangen kunnen onderscheiden en hiernaar handelen
- Leren “afsluiten” met oog voor een respectvolle langetermijnrelatie

In onderstaand ontwerp van training worden de leerloops concreet en op maat van de klant verder uitgewerkt.

Planning:

Dag 1:           Distributief en integratief onderhandelen  
                  Onderhandelingsstijlen leren kennen  
                  Architectuur en wettelijk kader van een onderhandeling  
                  Structuur van een onderhandeling  
                  De enveloppe bepalen van een prijsonderhandeling  
                  BAZO en BAZA  
                  De kunst van het Vragenstellen  
                  Het openingsbod (doen of beoordelen)  
                  Toegevingen doen  
                  Omgaan met impasse  
                  Afsluiten  
                  Positionering versus belangen (VOSCIN)  
                  Je onderhandeling voorbereiden  
                  Het uitwerken van een case in de praktijk

Dag 2

                  Feedback en coaching bij cases in de praktijk  
                  Het onderhandelen met meerdere “beslissingnemers”  
                  Kernoefeningen uit leefwereld van de deelnemers

Leerloops, afhankelijk van het niveau (deelnemers en voorziene opleidingstijd) kunnen worden uitgewerkt als kennisleerloop, vaardigheidsleerloop of attitudeleerloop.

Leerloop 1: distributief onderhandelen	Leerloop 2: integratief onderhandelen	leerloop 3: onderhandelingsstijlen en methodes	Leerloop 4: architectuur van de onderhandeling
leerloop 5: onderhandelen over prijzen: de enveloppe	Leerloop 6: Ken je sterktes en zwaktes: BAZO en BAZA en het openingsbod	Leerloop 7 De kunst van het Vragenstellen	leerloop 8 positie versus belangen: zoeken naar opties
leerloop 9 Afsluiten	leerloop 10 Voorbereiden met Kennis van Zaken		

**Kernoefening:** we gaan aan de slag met Onderhandelcases uit de werkwereld van de deelnemer.

**Rollenspel:** *persoon A, persoon B (camera) a.h.v. uitgewerkte "case"*

Persoon A maakt zijn/haar voorbereiding:

Van distributief naar integratief (via brainstorm)

Hoe scheid ik de inhoud van de relatie?

BAZO, BAZA, VOSCIN en onderhandelingsenveloppe bepalen

Enkele goede vragen noteren voor het bepalen van belangen / opties

Afsluitingsscenario voorbereiden

Persoon B maakt zijn/haar voorbereiding:

Van distributief naar integratief (via brainstorm)

Hoe scheid ik de inhoud van de relatie?

BAZO, BAZA, VOSCIN en onderhandelingsenveloppe bepalen

Enkele goede vragen noteren voor het bepalen van belangen / opties

Afsluitingsscenario voorbereiden

De onderhandeling wordt plenair gevoerd. Er wordt een "adviseur" aangesteld voor beide partijen en de andere deelnemers geven feedback / input rond de verworven "topics".

## **Kennisleerloop 1: distributief onderhandelen**

**Verwacht leerresultaat: Deelnemers ontdekken de beperkingen van distributief onderhandelen.**

**Ontdekken door te confronteren** **0:15u**

---

Win win ipv verlies verlies

Checklist distributief / integratief

**Reflectie en conclusies** **0:15**

---

In welke -recente- onderhandeling werd je gedwongen tot distributief onderhandelen?

## **Kennisleerloop 2: integratief onderhandelen**

**Verwacht leerresultaat: Deelnemers zijn in staat om "out of the box" te denken. Zij erkennen de meerwaarde van brainstormen en zoeken creatief naar verdeelsleutels bij distributief onderhandelen.**

**Ontdekken door te inspireren** **0:30u**

---

a.h.v. "groepsonderhandeling": twee groepen van deelnemers zoeken naar de "ideale" uitkomst van de onderhandeling. (filmpje huurder)

Telkens worden 2 "partijen" tegenover elkaar geplaatst: met telkens andere "ideeën"

Feedback in groep a.h.v. vraagjes: 0:15u

Reflectie: Wat was de beste onderhandeling? Hoe komt dit? Zat er nog meer in? Hoe verhiel de voorbereiding zich tot de onderhandeling?

...

**Hieruit destilleren we de theorie en maken de checklist** **0:30u**

---

Checklist distributief / integratief

**Reflectie en conclusies** **0:15**

---

We bekijken de video en ontdekken welke mogelijkheden werden overgeslagen / fout benaderd en we zoeken naar betere alternatieven.

## **Kennisleerloop 3: onderhandelingsstijlen en methodes**

### **Introspectie**

**1:00**

Via vragenlijst ontdekken de deelnemers hun eigen favoriete onderhandelingsstijl. Zij zoeken naar hun "blinde vlek" en werken aan de uitdaging om deze te ontwikkelen.

Deelnemers voeren per 3 (observator) de onderhandeling. Observator determineert onderhandelingsstijl van beide onderhandelaars en licht toe. Iedereen is éénmaal observator en tweemaal onderhandelaar.

Hieruit ontdekken dnrs hun "blinde vlek" en via gezamenlijke "blinde vlekken" zoeken zij naar methodes om een alternatieve onderhandelingsstijl te ontwikkelen.

Een nieuwe onderhandeling wordt gevoerd, met de nieuwe onderhandelingsstijl (en één observator)

## **Kennisleerloop 4: architectuur van de onderhandeling**

**Verwacht leerresultaat: de deelnemers kunnen de architectuur van de onderhandeling in kaart brengen dmv verruimd denken.**

### **Ontdekken via inspireren**

**0:30u**

Een onderhandeling wordt "geschetst"

Per 2 zoeken de dnrs naar de setting van de onderhandeling: stel de juiste vragen

Spel: ieder groepje stelt 1 vraag, wie het langst kan vragen, wint.

## **Kennisleerloop 4b: structuur van de onderhandeling**

### **Theorie en checklist**

**0:45u**

### **Tussenoefeningen**

**1:15u**

Gesprekjes met 3: interviewer, ondervraagde, procesbewaker: Feedback +/-tip

### **Reflectie en conclusies**

**0:45**

Welk zijn werkende manieren? + effect

Welk zijn "afknappers"?

Waar zien we (in het bedrijf) de grootste obstakels om het op deze manier te gaan doen?

"Geef 1 actiepunten dat jijzelf kan doen om deze werkwijze te implementeren" + geef hierover feedback tegen volgende trainingsdag.

## Vaardigheidsleerloop 5: onderhandelen over prijzen

**Ontdekken via confronteren**

**0:30u**

Tussenoefening

Case rond aankoop grond: 2 personages

Deelnemers bepalen van de onderhandeling voor zichzelf en van de tegenpartij

BAZO

BAZA

VOSCIN

Posities

Opties

Belangen

Enveloppe

Onderhandelingsruimte

Openingsbod

Argumenten

vragen

DLNRS mogen vragen stellen rond de architectuur en structuur van de onderhandeling aan Tr.

tussenoefening

Onderhandeling wordt in groepjes gevoerd.

## **Kennisleerloop 6: BAZO en BAZA en het openingsbod**

Checklist

7 REGELS rond prijsonderhandelingen

## **Vaardigheidsleerloop 7: de kunst van het vragenstellen**

## **Vaardigheidsleerloop 8: positie versus belangen: zoeken naar opties**

## **Vaardigheidsleerloop 9: Afsluiten**

Omgaan met impasse

Knijpen en beknibbelen

Toegeven: wanneer wel / niet

## **Vaardigheidsleerloop 10: Voorbereiden met Kennis van Zaken**

Een praktijkcase voorbereiden om op de terugkomdag te evalueren