

บทความพิเศษของ อ.เชียวชาญ รัตนามัทธนะ

ผู้ก่อตั้งและนายกสมาคมคนแรก (พ.ศ.2531-2550) ของสมาคมบริหารงานจัดซื้อและซัพพลายเชนแห่งประเทศไทย

ฉบับที่ 046 สิงหาคม – กันยายน 2556



สอบถามปรึกษาหาหรือได้ที่ ☎ 08 1628 7855 ✉ cheocharn@hotmail.com 📞 cheocharn 📺 cheocharn

เทคนิคการโน้มน้าวใจในการเจรจาต่อรอง Persuasion Techniques in Negotiation

การเจรจาต่อรองเป็นเรื่องปกติทั้งในการทำธุรกิจและแม้ในครอบครัวก็ตาม ถ้าจะให้ดีก็ควรให้จบสวยๆ ที่เรียกกันว่า Win-Win Negotiation เรื่องนี้ไม่ยากเลยหากคุณเจรจาโดยใช้เทคนิคการโน้มน้าวใจในระหว่างการเจรจาต่อรองอย่างถูกต้อง สมมติว่าฝ่ายจัดซื้อได้สั่งซื้อสินค้าในราคาชิ้นละ 100 บาท โดยซื้อเป็นประจำเดือนละประมาณ 600 ชิ้น ทางฝ่าย



ซัพพลายเออร์จึงเสนอว่า ยินดีจะลดราคาสินค้าจากชิ้นละ 100 บาทเหลือ 98 บาท แต่มีข้อแม้ว่าผู้ซื้อจะต้องซื้ออย่างน้อยเดือนละ 1,000 ชิ้นขึ้นไป ส่วนฝ่ายจัดซื้อ ก็บอกว่าจะซื้อเดือนละ 1,000 ชิ้นก็ได้แต่ราคาต้องเหลือชิ้นละ 90 บาทถึงจะโอเค นี่คือตัวอย่างการเจรจาต่อรองในการทำธุรกิจซื้อขาย ที่นี้ลองมาดูในเรื่องชีวิตประจำวันในครอบครัวดูบ้างก็ได้ คุณแม่บอกกับลูกสาวตัวเล็กว่า ถ้าทำการบ้านยังไม่เสร็จห้ามเปิดทีวี ลูกสาวต่อรองว่าขอดูแป๊บเดียวเอง จบแล้วจะรีบทำการบ้าน นี่ก็เป็นการเจรจาต่อรองเหมือนกัน

วิธีที่จะทำให้การต่อรองจบสวยๆ แบบ Win-Win Negotiation คุณเจรจาต้องรู้จักเทคนิคการโน้มน้าวใจซึ่งมีห้ารูปแบบด้วยกัน และจะต้องใช้เรียงลำดับกันไปดังที่จะอธิบายต่อไปนี้ ห้ามสลับกันเด็ดขาด

1. Logic คือการยกเหตุผลขึ้นมาเพื่อโน้มน้าวใจให้อีกฝ่ายคล้อยตาม ฝ่ายซัพพลายเออร์ยกเหตุผลว่าหากสั่งซื้อมากขึ้นจากเดือนละ 600 ชิ้นเป็น 1,000 ชิ้น ตนเองก็จะมีต้นทุนลดลงนิดหน่อยจากการผลิตมากขึ้น อีกทั้งประหยัดค่าขนส่งด้วย ดังนั้นจึงยินดีจะลดราคาจากชิ้นละ 100 บาทเหลือ 98 บาท ทางฝ่ายจัดซื้อ ก็ให้เหตุผลว่าคุณได้ตัวเลขสั่งซื้อจากผมมากขึ้น ตั้งเกือบเท่าตัว ลดราคาให้ชิ้นละ 2 บาทมันจะไม่น้อยไปหน่อยหรือ ราคาน่าจะเหลือชิ้นละ 90 บาทน่าจะสมเหตุผลกว่ากรรมึง

คุณแม่อ้างเหตุผลขึ้นมาว่าต้องทำการบ้านให้เสร็จก่อนค่อยดูทีวี คุณลูกก็อ้างว่าถ้าทำการบ้านเสร็จรายการทีวีก็จบไปแล้ว แล้วจะให้ดูอะไรละ ดังนั้นยังงี้ก็ต้องขอดูทีวีก่อน

ทั้งสองฝ่ายกำลังเจรจาดูรองกัน โดยใช้เหตุใช้ผลขึ้นมากล่าวอ้างเพื่อโน้มน้าวใจให้อีกฝ่ายยอมรับตามที่ฝ่ายตนต้องการ หากต่างฝ่ายต่างยกเหตุผลมาโน้มน้าวใจไม่สำเร็จ ก็ต้องใช้เทคนิควิธีที่สองต่อไป คือ

2. Bargaining คือการเสนอให้อะไรบางอย่างแก่เขาไปเพื่อแลกกับการจะได้รับบางอย่างจากเขากลับคืนมา เป็นการแลกเปลี่ยนกัน ฝรั่งเศสเรียกวิธีนี้ว่า Give & Take การโน้มน้าวใจแบบนี้จึงเต็มไปด้วยคำพูดทำนองว่า ถ้า..... ถึงจะ.....

ซัพพลายเออร์อธิบายว่าราคาชิ้นละ 98 บาทนั้นเหมาะสมสำหรับการสั่งเดือนละ 1,000 ชิ้น ถ้าคุณเพิ่มตัวเลขสั่งซื้อเป็นเดือนละ 2,000 ชิ้นละก็ผมถึงจะลดราคาลงมาเหลือชิ้นละ 95 บาท แต่เรื่องราคาชิ้นละ 90 บาทนั้นลืมไปได้เลย ยิ่งไงก็ลดไม่ได้ถึงขนาดนั้นหรอก ส่วนทางฝ่ายจัดซื้อก็บอกว่าผมสั่งซื้อจากคุณเดือนละ 1,000 ชิ้นนี้ก็เยอะแล้วนะ ให้ผมซื้อจากคุณเดือนละ 2,000 ชิ้นก็เท่ากับซื้อจากคุณเจ้าเดียวไปเลยสิครับ มันขัดกับนโยบายของบริษัท เอาอย่างนี้ไหม ถ้าคุณยอมลดราคาตามที่ผมเสนอไป ผมถึงจะให้คุณเป็นซัพพลายเออร์สำหรับโปรเจกต์ถัดไปของผมที่กำลังจะมีใหม่ในสองเดือนข้างหน้า แต่สำหรับโปรเจกต์นี้คุณต้องลดราคาลงมาก่อนนะ

คุณลูกสาวตัวเล็กบอกคุณแม่ว่า ขอดูทีวีแป็บเดียวเอง ถ้าทีวีจบเมื่อไรถึงจะรีบลงมือทำการบ้านทันที ไม่ต้องห่วง คุณแม่บอกกับลูกสาวว่า ถ้าจะดูทีวีก่อนทำการบ้าน ต้องรับปากก่อนนะว่าเฉพาะครั้งนี้เท่านั้นถึงจะอนุญาตให้ดู

หาก ถ้า..... ถึงจะ..... กันไปมาหลายรอบ แต่ยังไม่หาข้อยุติที่เหมาะสมกันไม่ได้ ก็ต้องใช้เทคนิคการโน้มน้าวใจแบบที่สามกันต่อไป คือ

3. Emotion คือการเอาอารมณ์มาแสดงออกให้อีกฝ่ายเห็น เช่นฝ่ายจัดซื้อแสดงสีหน้าน้อยใจแล้วพูดว่า แหม เราก็ติดต่อค้าขายกันมาเกือบสิบปีแล้ว ขอความร่วมมือแค่นี้คุณก็ยังไม่ยกยออยู่ได้ ส่วนทางฝ่ายซัพพลายเออร์ก็อาจบ่นหน้าซึ้งซึ้งหรือทำหน้าเศร้าแล้วพูดว่า แหม ขอผมเถอะครับ กดราคาแบบนี้จะก่อผมอยู่ไม่ได้หรอกครับ เห็นใจผมบ้างเถอะครับ

ลูกสาวก็อาจพูดกับคุณแม่ว่า แหม ดูแป็บเดียวเองนา ไม่นานหรอก นะ นะ นะ แล้วทำหน้ากะแง่กะงอด หรือทำหน้าจ้อเลาะไปตามเรื่อง หรือไม่ก็ร้องไห้เสียงดังลั่นไปถึงปากซอยเลย และคุณแม่ก็จะบ่นหน้าให้ดูดุขึงขัง พร้อมทั้งอาจพูดเสียงแข็งกร้าวยืนยันว่า ไม่ได้ เข้าใจไหม

ถ้าใช้เทคนิคโน้มน้าวใจแบบที่สามยังไม่สำเร็จ ตกลงกันไม่ได้ ก็ต้องใช้แบบที่สี่ คือ

4. Threat ใต้แก่การชี้ให้เห็นถึงผลเสียหรืออันตรายที่อาจจะตามมาหากเขาไม่ยอมตามที่เราขอ เช่นฝ่ายจัดซื้อพูดว่า ถ้าคุณไม่ยอมลดราคาตามที่ผมบอกไป สงสัยว่านี่คงเป็นการสั่งซื้อครั้งสุดท้ายแล้วนะจะบอกให้ ส่วนฝ่ายซัพพลายเออร์ก็อาจพูดว่าผมขอยืนยันเป็นครั้งสุดท้ายว่าลดราคาได้ต่ำสุดแค่นี้แหละครับ ถ้าต่ำกว่านี้ผมก็อยู่ไม่ได้ จะเอาหรือไม่เอาอย่างไรก็แล้วแต่จะตัดสินใจเถอะครับ แต่อย่าให้ช้ากว่าพรุ่งนี้บ่ายสองนะครับ ไม่งั้นผมก็เสียใจที่จะต้องปล่อยสินค้าให้เจ้าอื่นเขาไป

คุณแม่ก็อาจขู่ลูกสาวว่า ถ้าขึ้นดูทีวีก่อนทำการบ้านละก็ เดี่ยวคุณพ่อกลับมาคงได้เห็นดีกันแน่นอน ถูกดีแน่นอน คุณลูกสาวจอมงอแงก็อาจบอกว่าถ้าไม่ยอมให้ดูทีวีก่อน ทีหลังจะแกล้งฉีรดที่นอนทุกคืนเลย

มีข้อเตือนใจเมื่อคิดจะใช้เทคนิคนี้ จงอย่าใช้ถ้าไม่มั่นใจว่าจะสามารถทำได้ตามที่พูด มิฉะนั้นอีกฝ่ายจะไม่มีมติความเชื่อถือท่านอีกต่อไป การที่ฝ่ายจัดซื้อขู่ว่าจะซื้อเป็นครั้งสุดท้ายถ้าไม่ยอมลดราคาให้ แต่ในที่สุดครั้งหน้าก็ต้องซื้อจากเขาก่อน เพราะหาซื้อจากที่อื่นไม่ได้ หรือแม้ซื้อ

ได้ก็แพงกว่าด้วยซ้ำไป หรือการที่ซัพพลายเออร์ชู้โดยการขีดเส้นตายให้ตัดสินใจก่อนบ่ายสอง โมง แต่เมื่อพ้นเส้นตายไปแล้วก็ยังมาขอร้องให้ซื้ออยู่ต่อไปเพราะขายคนอื่นก็ขายไม่ได้ หรือ การที่คุณพอกกลับมาแล้วก็ไม่ยกกะต่าหนีลูกสาว อีกทั้งยังมาโ้ลูกสาวเสียอีก หรือการที่ลูกสาว ชูว่าจะฉีกรถที่นอนแต่ก็ไม่ได้ทำตามที่ชู

ทั้งหมดนี้ ก็เป็นการลดเครดิตตนเองในการเจรจาต่อรองในอนาคต ดังนั้น จงอย่าทำถ้า ไม่มั่นใจว่าจะปฏิบัติได้ตามคำชู หากใช้เทคนิคไปสี่แบบแล้วก็ยังไม่สามารถตกลงกันได้ ก็มาถึง วิธีสุดท้าย คือ

5. Compromise คือการประนีประนอมโดยการหาทางออกแบบพบกันครึ่งทางในส่วน ต่างที่ยังตกลงกันไม่ได้ กล่าวคือ เมื่อฝ่ายซัพพลายเออร์ยืนยันว่า ถ้าซื้อเดือนละ 2,000 ชิ้นก็จะ ลดราคาเหลือชิ้นละ 95 บาท ส่วนฝ่ายจัดซื้อก็ยืนยันว่าจะซื้อเพียงเดือนละ 1,000 ชิ้นและ ต้องการราคาชิ้นละ 90 บาท ทั้งคู่ก็ต้องช่วยกันหาทางออกปรองดองกันอีท่าไหนดีถึงจะจบลง ได้ และในที่สุดก็อาจจบลงโดยที่ว่าซื้อเดือนละ 1,000 ชิ้น ราคาชิ้นละ 90 บาท แต่มีข้อแม้ว่า ต้องซื้อติดต่อกันแบบนี้ไม่น้อยกว่าหกเดือนและต้องให้งานในโปรเจคหน้าแก่ซัพพลายเออร์ด้วย ทั้งซัพพลายเออร์และฝ่ายจัดซื้อก็จับมือเซ็นสัญญากันได้อย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ต่างคนต่างก็ได้ ไม่มีใครต้องเสียสั๊กฝ่ายเดียว นี่แหละ **Win-Win Negotiation**

หรือการที่คุณลูกกับคุณแม่ช่วยกันประนีประนอมหาทางออก โดยมีข้อสรุปว่ายอมให้ดูทีวี ก่อนทำการบ้านได้เฉพาะวันนี้เท่านั้น พรุ่งนี้ต้องเป็นไปตามคำสั่งคุณแม่ อีกทั้งวันนี้ก่อนนอน จะต้องไปช่วยแม่ทำความสะอาดในครัวก่อนด้วย แต่คุณแม่ก็จะแถมเงินเพิ่มให้อีกเล็กน้อยเป็น ค่าขนมพรุ่งนี้ แล้วแม่ลูกก็ยิ้มให้กัน นี่ก็เป็น **Win-Win Negotiation**

ขอย้ำว่า ทั้งห้าวิธีที่แนะนำมานี้ห้ามใช้สลับกันนะครับ เริ่มจากวิธี Logic คือใช้เหตุใช้ผล มาคุยหักล้างกันก่อน ถ้าสำเร็จก็จบเรื่องไป ถ้าไม่สำเร็จก็ไปใช้วิธีถัดไปที่ละแบบคือ Bargaining, Emotion, Threat, Compromise

เห็นไหมครับว่า การเจรจาต่อรองเป็นเรื่องไม่ยาก เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นทุกเมื่อ เชื้อวันทั้งในบ้านและนอกบ้าน ทั้งที่เป็นเรื่องธุรกิจและสัพเพเหระ เกิดขึ้นทั้งรู้ตัวและไม่ รู้ตัว ไม่ว่าจะชอบหรือไม่ชอบก็หนีการเจรจาต่อรองไปไม่พ้น ถ้าท่านอ่านมาถึง ตอนนี้แล้วลองเอาไปปฏิบัติดู ทั้งชีวิตส่วนตัวในบ้านและชีวิตการทำงานของท่านก็จะดี ขึ้น มีความสุขและความสำเร็จมากขึ้น

ขอให้โชคดีและประสบความสำเร็จในการเจรจาต่อรองนะครับ