

Checklist telefonisch onderhandelen

Wellicht dat niet iedereen het beseft, maar telefonisch onderhandelen is het gevaarlijkste wat u kunt doen. Alleen als het echt niet anders kan, moet voor deze mogelijkheid worden gekozen. Er zijn gewoonweg te veel valkuilen waar een inkoper jammerlijk in kan tuimelen.

Het grootste gevaar is dat u onvoorbereid wordt overvallen. De beller heeft immers het voordeel van de verrassingsaanval en kan de tegenpartij verleiden om zaken af te spreken waar u later spijt van krijgt. Of het risico is groot dat u belangrijke zaken vergeet. Er staat te veel druk op de ketel om snel tot een deal te komen. Zelfs het eenvoudigste rekensommetje gaat u moeilijk af wanneer u onder tijdsdruk staat. En vergeet niet dat u de reacties aan de andere kant van de lijn niet kunt inschatten. Wie toch telefonisch wil onderhandelen, moet vooral de volgende punten in acht nemen.

Wel doen

- Wanneer u wordt opgebeld, luister dan goed en laat u het hele verhaal vertellen. Bel eventueel later terug met een antwoord.
- Praat zelf niet te veel. Wanneer u niet praat, zal de ander dat moeten doen.
- Maak een checklist om belangrijke zaken niet te vergeten.
- Oefen voor het telefoongesprek 'droog'.
- Bevestig afspraken direct in uw eigen woorden.
- Houd een excuus bij de hand om een gesprek af te kunnen kap`pen.

Niet doen

- Voorkom dat u tijdens een vergadering in een telefonische onderhandeling verzeild raakt.
- Kom niet tot conclusies voor u de overeenkomst in detail kunt overzien.
- Laat u door de tikkende telefoonmeter niet tot overhaaste beslissingen verleiden.
- Aarzel niet om terug te komen op een belangrijk onderwerp.