

Pazarlık Stilini Öğren

Prof. Dr. Murat ERDAL

egitim@satinalmadergisi.com

Hedef Kitle

Müzakere teknikleri eğitimi, **tüm çalışanların** pazarlık yetkinliklerinin artırılmasına yöneliktir. Özellikle birimler arası koordinasyonda **kilit rol oynayan kişiler**, müşteri ve tedarikçi başta olmak üzere paydaşlarla sürekli etkileşim halinde olan satış / satınalma çalışanlarının müzakere becerilerini yükseltmeyi hedefler.

Eğitimde Gülmek Eğlenmek Herkesin Hakkı

Pazarlık yetkinlik değerlendirme kapsamlı bir çalışmadır. İki gün süren müzakere teknikleri eğitimlerimizde tüm katılımcılar farklı rol ve senaryolarda doğrudan yer almaktadır. Katılımcılık ve etkileşim teşvik edilmektedir. Eğitimde farklı müzakere ortamlarında rol canlandırmalarla eğlenceli vakit geçirilmektedir.



Pazarlık Stilini Öğren

İş hayatında yer alan profesyonellerin oyunlarda sergiledikleri genel tutum ve anlayışları, konuya hakimiyet, pazarlık stili ve iletişim dili 360 derece değerlendirilmektedir. Geri bildirimlerin olumlu ve yapıcı olmasına özen gösterilmektedir. Amaç mesleki ve kişisel gelişime katkı sağlamaktır. Vaka çalışmaları ve rol canlandırmaları ile birlikte, tamamlayıcı bir rol olarak gördüğümüz **pazarlık ölçümlene anketimiz** yer almaktadır. Eğitime katılan profesyoneller sakın bir atmosferde kahvelerini içerken uygun seçeneklere puan vermektedir.

Pazarlık yetkinlik ölçümlene anketimizde çeşitli müzakere ortamlarına ilişkin çeşitli ifadeler yer almaktadır. İfadelerin hemen altında ilişkili dört farklı tespit, tutum ya da hareket tarzı bulunmaktadır.

Sağlıklı bir sonuç elde etmek istiyorsanız ideal cevap vermeyin. Müzakere ifadelerinde nasıl tepki vermek istediğinizden çok **“gerçekte nasıl yaptığınıza göre cevap verin.”**

Doğru veya yanlış cevaplandırma yok. Her sorunun şıklarına verdiğiniz puanların toplamı 10 olsun. Örneğin;

- **a şıkkı 2 puan,**
- **b şıkkı 5 puan,**
- **c şıkkı 3 puan,**
- **d şıkkı 0 puan gibi.**
- Unutmayın toplamı 10 olacak.

Müzakerede karşı taraf beni rahatsız eden bir şey yaptığında:			
Ona durmasını sert bir şekilde doğrudan söylerim.	Durması için onu ikna etmeye çalışırım.	Duygularımı dinler ona uygun hareket ederim.	Hiçbir şey yapmam ve söylemem.
2	5	3	0

Cevabınızın toplamının 10 olduğundan emin

Pazarlık Stilini Öğren

PAZARLIK YETKİNLİK DEĞERLENDİRME ANKETİ

Kahvenizi Alın Anketi Doldurun...



1) Müzakere durumlarına şu şekilde yaklaşıyorum:

"Biz onlara karşı". Bir çeşit savaş gibi düşünürüm.	Her iki taraf da ihtiyaçlarını karşılama için mücadele ediyor.	İşbirlikçi. İki taraf da farklılıkları çözümlenmek için birlikte çalışıyor.	Mümkünse müzakereden kaçınırım.

10 Puanı her kareye bölüştürün.

Pazarlık Stilini Öğren



2) Müzakerede karşı taraf beni rahatsız eden bir şey yaptığında:

Ona durmasını sert bir şekilde doğrudan söylerim.	Durması için onu ikna etmeye çalışırım.	Duygularımı dinler ona uygun hareket ederim.	Hiçbir şey yapmam ve söylemem.

10 Puanı her kareye bölüştürün.

Pazarlık Stilini Öğren

3) Pazarlık yaptığımda (genellikle):			
Katı bir pozisyon alırım.	Pozisyonumun dayandığı esasları açıklarım.	Sorular sorarak açıklarım.	Pasif kalıp ne olduğunu anlarım.

10 Puanı her kareye bölüştürün.



Pazarlık Stilini Öğren

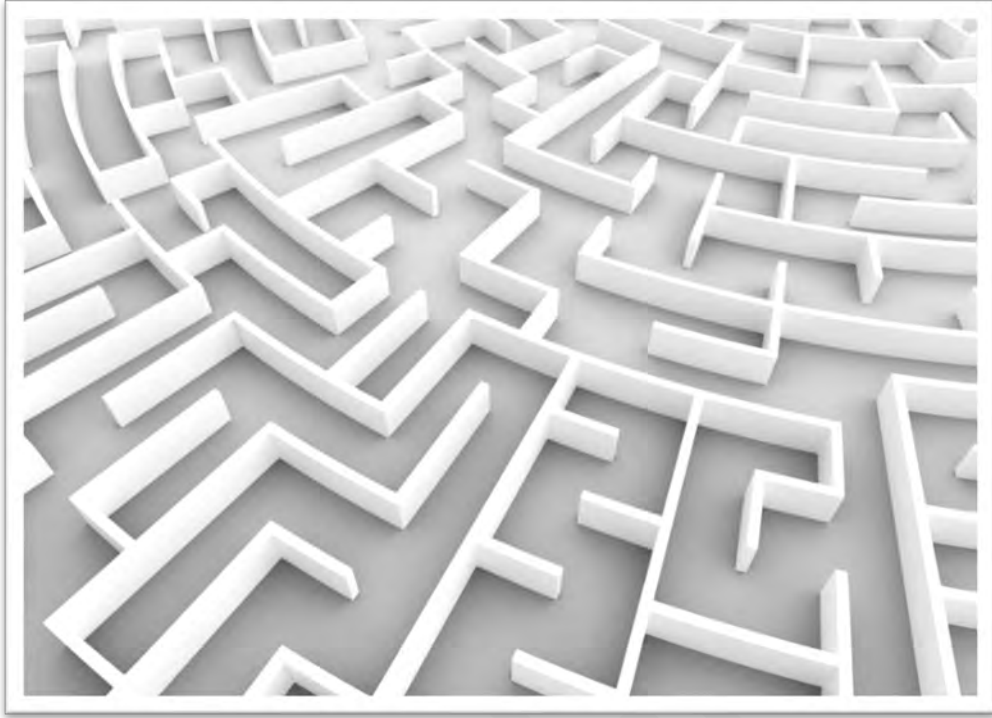


4) Karşı tarafın ihtiyaçlarını her ne pahasına olsun elde etme çabası içerisinde olduğumu anladığımda:

Onunla yüzleşirim. Pozisyonunu değiştirmesi için ısrarcı olurum.	Durumu çözme girişimi olduğunda gerçeklere ve sebeplere güvenirim.	Diğer seçenekleri gözden geçiririm yakın fırsatları incelerim.	Durumu olduğu gibi kabul ederim.

10 Puanı her kareye bölüştürün.

Pazarlık Stilini Öğren



5) Zor bir müzakereye dahil olduğumda:

Pozisyonuma sıkıca bağlanır ve sonuna kadar sürdürürüm.	Sorunları mümkün olduğunca mantıksal olarak incelerim.	Uygulanabilir bir uzlaşma zeminini araştırırım.	Sorunların zaman içerisinde kendi kendine çözülmesini beklerim.

10 Puanı her kareye bölüştürün.

Pazarlık Stilini Öğren

6) Müzakerenin sonlarında taviz vermem istendiğinde, genellikle:

Çok zor. Sıkıca bağlı kalırım.	Tavizler sadece karşılıklı ise gerçekleştirilebilir.	Bu tavizle anlaşmanın sağlandığına emin olmak için karşı tarafa sorarım.	Tek taraflı taviz sunarım.

10 Puanı her kareye bölüştürün.



Pazarlık Stilini Öğren



7) Ciddi bir anlaşmazlığın ardından (ben):

Yeniden aynı argümanlarla müzakere etmek için çok güçlü bir istek içerisinde olurum.	Müzakere ortamına dönüp "karşılıklı adım atma" yöntemiyle çözmeye çalışırım.	Problem kaynağını inceleme fırsatı için yeni bir toplantı takvimi planlarım.	Daha fazla iletişim kurmak için girişimde bulunmam.

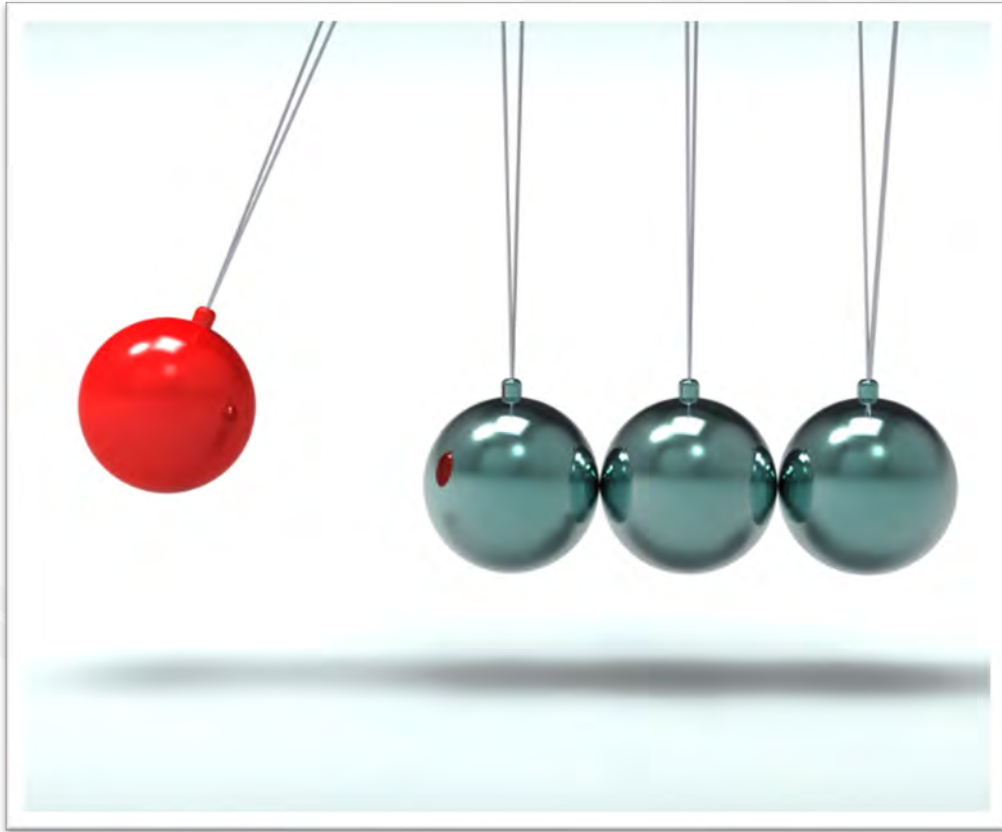
10 Puanı her kareye bölüştürün.

Pazarlık Stilini Öğren

8) Karşı taraf beni veya firmamı teknik bir konu (fiyat, kalite, vb.) hakkında eleştirdiğinde:

Şirketimin pozisyonunu güçlü bir şekilde savunurum.	Bu tür durumlarda gerçekleri ve kanıtları kullanırım.	Eleştirinin arkasında yatan faktörleri anlamaya çalışırım.	Konuyu değiştiririm.

10 Puanı her kareye bölüştürün.



Pazarlık Stilini Öğren



9) Müzakerelerde nasıl hareket ettiğimle ilgili olarak birçok insandan aldığım geri bildirim. Tarzım:

Sert bir tavır. Katı duruş görüntüsü.	İş birliğine dayalı bir şekilde farklılıkları çözmeye odaklı.	Rahat, uzlaşmacı bir pozisyon içerisinde.	Genellikle müzakereden kaçınan

10 Puanı her kareye bölüştürün.

Pazarlık Stilini Öğren



10) Bir müzakerede diğer tarafla iletişim kurarken :

Sohbeti tek taraflı yoğun bir biçimde sürdürerek diğer kişiyi baskı altına alırım.	Dinlediğimden az biraz daha fazla konuşurum.	Aktif bir dinleyiciyim.	Pasif bir dinleyiciyim.

10 Puanı her kareye bölüştürün.

Pazarlık Stilini Öğren

11) Müzakerede düşmanca taktiklerle karşılaştığımda:

Diğer tarafa nazikçe cevap veririm.	Bu durumu anlarım. Diğer tarafın durması için ikna etmeyi denerim.	Soğukkanlılığımı koruyarak müdahale etme fırsatını beklerim.	Diğer tarafı yatıştırmak için taviz veririm.

10 Puanı her kareye bölüştürün.



Pazarlık Stilini Öğren



12) Müzakere stilimi şu şekilde değerlendiriyorum:

Isıracı	Azimli	Hoş görülü	Riskten kaçınan
İnatçı	Düzenli	Anlayışlı	Dikkatli
Baskıcı	Mantıklı	Açık	Uzlaşmacı
Kararlı	Tedbirli	Esnek	Çekimser

ŞİRKET EĞİTİMLERİNİZ İÇİN EN DOĞRU TEKLİFİ ALIN:

Eğitim Adı: Müzakere Teknikleri ve Pazarlık Becerileri (2 gün)

Eğitmen: Prof. Dr. Murat ERDAL – İstanbul Üniversitesi

Web: muraterdal.com **Teklif almak için egitim@satinalmadergisi.com**

E-Kitap: Müzakere Teknikleri ve Pazarlık Becerileri

Pazarlık Yetkinlik Değerlendirme



- ✓ Aktif Rol ve Senaryo (Oyun) alışmaları
- ✓ Müzakere Yetkinlik lmleme Anketi
- ✓ Müzakere Geliřim Testleri
- ✓ Katılımcılık ve ęrenme İlgisi

İnsan Kaynakları Bölümü ve Birim Yöneticileriyle Toplantı



Bütüncül Değerlendirme



Yöneticilerle Eğitimin Analizi



Pazarlık Oyun Rol Çalışmalarının Sonuçları



Müzakere Yetkinlik Anketlerinin Sonuçları



İK Yol Haritasının Hazırlanması

Müzakere Teknikleri ve Pazarlık Becerileri

Prof. Dr. Murat ERDAL



Eğitimin Amacı

-Örnek olaylar

-Senaryo rol tabanlı
oyun çalışmaları

Kurum iş çevresi stratejik ve taktik düzeyde çok sayıda müzakerenin gerçekleştiği bir alan. İyi sonuçlandırılan pazarlıklar, kurumu rekabette bir adım öteye taşımada anahtar rol üstlenmektedir. Pazarlıklarda öncelikle gereksinimler ile pazarlığa söz konusu olan ürün/hizmetin özellikleri ve karşı tarafın (paydaşın) beklentileri arasında bir paralellik kurulması gerekmektedir.

Temel pazarlıkları;

- pazarlık öncesi dönem
- pazarlık oturumu ve
- pazarlık sonrası dönem olarak üç döneme ayrılmaktadır.

Pazarlığın iyi yönetilmesi, her üç aşamada hangi adımların atılması ve nelerin yapılması/nelerin yapılmaması konusunda profesyonel hamlelere bağlıdır.





Eğitim İçeriği 1. Gün

Müzakere evrenine hoş geldiniz

Müzakere ve Pazarlık Yönetimi Kavramları
Yöneticilik, Liderlik - Değişen Rol ve Sorumluluklar

Müzakere Yöneticiliği

- Bilgi yöneticiliği (istihbarat), iletişim ve ikna becerileri

Müzakere Süreci ve Strateji Oluşturma

Ticari Pazarlık Tanımı
İşletme İçi Yürütülen Pazarlık
Ulusal Pazarda Yürütülen Ülke İçi Pazarlık
Uluslararası Pazarlık ve Kültür
İş Yapma Biçimleri, İş Alışkanlıkları, Kültürel Farklılıklar

• Pazarlık Masasında Nasıl Kazanılır?

Gücünüzün farkında olun. Pazarlık stilinizi geliştirin

• İyi müzakere ederken nelere dikkat edilmelidir?
Sıklıkla yapılan hatalar nelerdir?

• Pozitif ve Negatif Pazarlık Oturumları

• Kazan-kazan ve kazan-kaybet taktikleri nelerdir?
Dürüst teklifler, örtülü tehditler, zaman ve fiyat baskıları...

Oyun Çalışması

Oyun Hazırlıkları ve Katılımcıların Belirlenmesi
Satılma Pazarlık Oyunu
Satıcı-Alıcı İlişkileri, Strateji ve Taktikler

*Tactics are
behaviors*

*Every behavior
communicates*





Eğitim İçeriği 2. Gün

Başarının sırrı "pazarlık becerileri"

Pazarlık Öncesi Hazırlıklar ve Pazarlık Planlaması

1. Pazarlık konuları, yani neyin müzakere edileceğini anlamak.
2. Pazarlık konularının bir araya getirilmesi ve pazarlık karmasının tanımlanması
3. Pazarlık sürecinde ilgi alanlarının tanımlanması
 - Öncelikli ilgi alanlarınız nelerdir?
 - Diğer tarafın öncelikli ilgi alanları nelerdir?
4. Sınırların belirlenmesi:
 - Pazarlıkta yer alan her konuda ileriye dönük oyun planımız nedir?
 - Her pazarlık konusu için asgari olarak kabul edilebilir çözüm veya paket olarak sorunlar nedir?
 - Bu müzakere başarısız olursa, en iyi alternatifimiz nedir? (BATNA)
5. Hedeflerin, önerilerin ve taraflar arasında görüş ayrılıklarının belirlenmesi
 - Pazarlık konularında tercih ettiğimiz çözüm (-ler) ne olacak?
 - Her konu için açılış talebimiz ne olacak?
 - Pazarlık masasında ele aldığımız maddeleri taraflar arasında nerede / nasıl değiş tokuş etmeye hazırız? Ödünler neler?
6. Destek Gruplar:

Pazarlık masasında taraflar müzakere ile ilgili gelişmelerden kime karşı sorumludur? Taraflar kime rapor verir? Taraflar müzakere sonucunu açıklamak veya savunmak zorunda mı?

***Money is always
on the table***





Eğitim İçeriği 2. Gün

Başarının sırrı "pazarlık becerileri"

7. Karşı müzakereciler:

Müzakerede diğer taraf (veya taraflar) kimdir?

- Onlar hakkında hangi bilgilere sahibiz?
- Müzakere gündemlerinde ne var?
- Müzakere ile ilgili hangi önceliklere sahipler?
- İlgili alanları nelerdir?
- Onlarla geçmiş ilişkim ne idi?
Ne tür bir gelecek ilişkim var?
- Pazarlık stilleri ve itibarları ve nedir?
Bunu nasıl dikkate almalıyım?

8. Bir strateji belirleme:

- Hangi genel müzakere ve stratejiyi seçmek istiyorum?
- Müzakere sonucu ne kadar önemli ve diğer tarafla ilişkisi nasıl?
- Müzakere diğer tarafın hangi stratejiyi seçeceğini bekliyorum?

9. Pazarlık süreci; sunum ve savunma planlanması:

Pazarlık Masası

- Pazarlık konuları hakkında tartışabilmek için ne tür araştırmalar yapmalıyım?
- İkna edici bilgi ve belgelere sahip miyim?
- Tercihlerimi açıkça ifade edecek grafikler, çizelgeler ve şekillerim var mı? (veya hazırlayabilir miyim ?)
- Bilgileri hangi sıra ve sırayla sunmalıyım?

-Do i trust them?
-Do they trust me?





Eğitim İçeriği 2. Gün

Başarının sırrı "pazarlık becerileri"

- Bilgileri hangi sıra ve sırayla sunmalıyım?
- Karşı tarafın hangi argümanlarını ngrebilirim ve bunu nasıl yapacağım?
- Onların tekliflerine nasıl karşı koymalıyım?
- Tekliflerimi sunmak veya diğer tarafın argümanlarına karşı savunmak için hangi taktikleri kullanacağım?
- Bizi anlařmaya götürmek için hangi taktikleri kullanacađım?
- Müzakerede farklı kişiler hangi rolleri oynayacak?

Pazarlık Taktik ve Stratejileri

- o Kazan – Kazan Taktikleri
- o Kazan – Kaybet Taktikleri

Pazarlık Sonrası Durum Değerlendirme

10. Protokol

- Nerede müzakere edeceđiz?
- Ne zaman müzakere edeceđiz?
- Gerçek müzakere toplantısında kimler olacak?
- Bir ajandamız var mı?
- Müzakere başarısız olursa ne yapacağız?
- Anlařmayı kim yazacak ve onaylayacak?

Pazarlık ve Etik

Fight or Flight ?



2. Baskı

E-Kitap

Müzakere Teknikleri ve Pazarlık Becerileri

Eğitim Vakaları, Testler, Pazarlık Oyunu



Prof. Dr. Murat ERDAL

Kitabı temin etmek için satinalmadergisi.com/magaza



Murat Erdal

İstanbul Üniversitesi



(0212) 440 00 00/12344



İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fak.
İşletme Bölümü Beyazıt



www.muraterdal.com



merdal@istanbul.edu.tr



Eğitmen Hakkında

Prof. Dr. Murat Erdal, 11. yılında 130. sayısına gelen **SATINALMA DERGİSİ** nin kurucusudur.

Başlıca Eserler:

- B2B Satış Yönetimi (- 2023)
- Müzakere Teknikleri ve Pazarlık Becerileri
- Satınalma ve Tedarik Zinciri Yönetimi
- Tedarik Zinciri Yönetimi Başarı Hikayeleri

İ.Ü. Bilim ve Teknoloji Politikaları Kurulu ile İ.Ü. Teknoloji Transfer ve Uygulama Merkezi (TTM) Yönetim Kurulu üyesidir.

İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Tedarik Zinciri Yönetimi Yüksek Lisans Program Başkanlığı görevini sürdürmektedir.

Dr. Erdal, sektörel çalışmalarını tedarik zinciri analitiği, KPI'lar, performans sistemleri (SCOR), satınalma stratejileri ve kurumsal pazarda (B2B) satış, müzakere ve pazarlık yönetimi alanlarında sürdürmektedir.

Şirket Eğitim Referansları

- Şişecam
- Soda Sanayii - Mersin
- Erdemir - Zonguldak
- İSDEMİR - İskenderun
- TUSAŞ (TAI) - Ankara
- Warmhaus - Bursa
- PolyInnova- Gaziantep
- Çanakkale Seramik - Çan
- Berdan Civata - Mersin
- BOTAŞ - Ceyhan
- TCI Cabin Interior
- PETKİM - Aliğa / İzmir
- LC Waikiki
- COLIN'S
- Turkcell
- Türk Telekom
- Türk Standartlar Enstitüsü (TSE)
- Kastamonu Entegre - İzmit
- Oğuzkaan Koleji
- TED Ankara Koleji -Ankara
- Bilişim Garajı
- VSY Biyoteknoloji
- Mega Metal - Kayseri
- Zorlu Tekstil - Lüleburgaz
- İSBAK
- BSH - Çerkezköy
- Avansas
- Yanmar
- BTC International
- BP
- MNG KARGO
- Gezer Terlik
- TOKİ - Emlak Yönetim
- Temesist - Bilecik
- Mondi Group-Çorlu
- NetLog
- Intercombi
- MKS Devo
- Garanti BBVA
- Türk Ekonomi Bankası
- Eximbank
- Ziraat Bankası
- Armtex Elektrik - Ankara
- TOYOTA
- TOSÇELİK - Osmaniye
- AYVAZ Şirketler Grubu
- Hamburger Containerborad - Çorlu
- Anagold Madencilik - Erzincan
- Boytaş - Kayseri
- Makel Elektrik
- VİKO
- Çuhadaroğlu Metal
- Hazar Grup
- Özler Plastik
- Meditera Tıbbi Malzeme
- Siegwark Matbaa Mürekkepleri
- ÜNSPED Gümrük Müşavirliği
- Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği
- İstanbul Ticaret Odası
- İstanbul Sanayi Odası
- Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birliği
- Orta Anadolu İhracatçı Birliği
- İMMİB AKADEMI
- İTKİB
- Türkiye İhracatçılar Meclisi
- TCDD
- UTİKAD
- Uluslararası Nakliyeciler Derneği
- İ.Ü. Turquality Eğitimleri
- Katılım Bankalar Birliği
- Trakya Kalkınma Ajansı
Dış Ticaret Okulu
- Keşan Ticaret ve Sanayi Odası
- Antakya Ticaret ve Sanayi Odası
- İstanbul Üniversitesi
Sürekli Eğitim Merkezi

Referans eğitimler, firma yerlerinde çok katılımcılı gerçekleştirilmiştir.

Ekibini Geliştir

EĞİTİM KATALOĞUNU İNDİR

satinalmadergisi.com/egitim.pdf



egitim@satinalmadergisi.com