



# DHIR & PARTNERS SDN BHD

## Best Negotiation

CONFIDENT IN COMMUNICATED WITH CUSTOMER

## LEARNING OBJECTIVE

By the end of the session , the participants should be able to:

- Acquiring the skills and confidence in selecting the appropriate methods and implementing collection strategies in the right situation.
  - ❑ Memperoleh kemahiran dan keyakinan dalam memilih kaedah yang sesuai dan melaksanakan strategi kutipan dalam situasi yang betul
- Customising and constructing an effective collection procedure.
  - ❑ Menyesuaikan dan membina prosedur kutipan yang berkesan
- Communicating effectively with debtors.
  - ❑ Berkomunikasi secara berkesan dengan penghutang.



# WHAT NEGOTIATION MEANS?

- A strategic discussion that resolves an issue in a way that both parties find acceptable
  - ❑ Perbincangan strategik yang menyelesaikan isu dengan cara yang boleh diterima oleh kedua-dua pihak
- Each party tries to persuade the other to agree with their point of view.
  - ❑ Setiap pihak cuba memujuk satu sama lain untuk bersetuju dengan pandangan mereka.



## 20 TIPS IN BEST NEGOTIATION

1. View Every Interaction as a Negotiation
2. Start with a Reminder
3. Have Accurate Information
4. Do Your Research
5. Stay Polite & Professional
6. Remain Calm
7. Approach Negotiations as Equals
8. Be Realistic
9. Send a Clear Message
10. Have a Concrete Minimum
11. Find Out the Reason
12. Ask For Comments
13. Require a Counter-Offer
14. Don't Counter Immediately
15. Ask For a Good Faith Gesture
16. Don't Force the Issue
17. Confirm the Deal in Writing
18. Clearly Explain the Ramifications
19. Remember Follow-Up Letters
20. Hold Them to Your Deal





## 20 TIPS IN BEST NEGOTIATION

### 1. View every interaction as a negotiation

View every single interaction or communication you have with debtor as a negotiation. This way, by the time debtor realized that a negotiation is taking place, you already have the upper hand.

### 2. Start with a reminder

Reminder debtor about the details of the debt. If debtor already forget about their debt, you will still be starting the negotiation out on the right foot by reminding the debtor that they owe you for products or services that have already been delivered.

### 3. Have accurate information

Have a strong grasp on the facts of the situation. Take a few minutes before speaking with the debtor to refresh yourself on the details of the case.

### 1. Lihat setiap interaksi sebagai rundingan

Lihat setiap interaksi atau komunikasi yang anda ada dengan penghutang sebagai rundingan. Dengan cara ini, apabila penghutang menyedari bahawa rundingan sedang berlaku, anda sudah mempunyai kelebihan.

### 2. Mulakan dengan peringatan

Mengingatkan penghutang tentang butiran hutang. Jika penghutang sudah lupa tentang hutang mereka, anda masih akan merenung perundingan dengan betul dengan mengingatkan penghutang bahawa mereka berhutang kepada anda untuk produk atau perkhidmatan yang telah dihantar.

### 3. Mempunyai maklumat yang tepat

Mempunyai pemahaman yang kuat tentang fakta situasi. Luangkan masa beberapa minit sebelum bercakap dengan penghutang untuk menyegarkan diri anda mengenai butiran kes itu.



## 20 TIPS IN BEST NEGOTIATION

### 4. Do your research

Doing a little research online to help you find some soft of leverage that can be used in a negotiation. Example : address, workplace debtor.

### 4. Buat kajian anda

*Melakukan sedikit penyelidikan dalam talian untuk membantu anda mencari sedikit leverage yang boleh digunakan dalam rundingan.*

*Contoh : alamat, penghutang tempat kerja.*

### 5. Stay polite & professional

The most cooperation out of a debt recovery negotiation always involves staying as polite and professional as possible. Remember that the goal of nego is **to get the debtor to pay you as much as they possibly can**

### 5. Kekal sopan & professional

*Kerjasama yang paling banyak daripada rundingan pemulihan hutang sentiasa melibatkan kekal sebagai sopan dan profesional yang mungkin. Ingat bahawa matlamat nego adalah untuk meminta penghutang membayar anda seberapa banyak yang mereka boleh.*

### 6. Remain calm

Debt recovery is a frustrating part of doing business. There is a good chance that your debtor will attempt to make excuses for not paying you. If this happens, you CAN'T let yourself get aggravated or upset. REMAIN CALM and look for a solution.

### 6. Tetap tenang

*Pemulihan hutang adalah bahagian yang mengecewakan dalam menjalankan perniagaan. Terdapat peluang yang baik bahawa penghutang anda akan cuba membuat alasan untuk tidak membayar anda. Jika ini berlaku, anda TIDAK BOLEH membiarkan diri anda bertambah teruk atau kecewa. BERTENANG dan cari jalan penyelesaian*



## 20 TIPS IN BEST NEGOTIATION

### 7. Approach negotiations as Equals

Treating someone as an equal will make them far more likely to want to work with you.

### 7. Pendekatan rundingan sebagai Equals

*Melayan seseorang sebagai sama taraf akan menjadikan mereka lebih berkemungkinan mahu bekerja dengan anda.*

### 8. Be realistic

You have to be realistic about what you expect to get from them

### 8. Bersikap realistik

*Anda perlu realistik tentang apa yang anda harapkan daripada mereka.*

### 9. Send a clear message

Make sure that you clearly state your expectations to the debtor. Don't sugar coat the situation. Spell out your debt collection terms very specifically.

### 9. Hantar mesej yang jelas

*Pastikan anda menyatakan dengan jelas jangkaan anda kepada penghutang. Jangan gula melapisi keadaan. Eja istilah kutipan hutang anda dengan sangat khusus.*

### 10. Have a concrete minimum

As part of your preparation for the nego, you should have a solid idea of the type of deal you would be willing to accept.

### 10. Mempunyai minimum konkrit

*Sebagai sebahagian daripada persediaan anda untuk rundingan, anda harus mempunyai idea yang kukuh tentang jenis perjanjian yang bersedia untuk diterima.*





## 20 TIPS IN BEST NEGOTIATION

### 11. Find out the reason

If you simply ask a debtor what went wrong you will find out that it is only a temporary problem or that help is on the way.

### 11. Ketahui sebabnya

*Jika anda hanya bertanya kepada penghutang apa yang salah, anda akan mengetahui bahawa ia hanya masalah sementara atau bantuan sedang dalam perjalanan.*

### 12. Ask for comments

after clearly stating your intentions, simply asking for comment on what they think would be an acceptable solution. (how they want to make a payment)

### 12. Minta komen

*selepas menyatakan hasrat anda dengan jelas, cuma minta komen tentang perkara yang mereka fikir akan menjadi penyelesaian yang boleh diterima. (cara mereka ingin membuat pembayaran)*

### 13 Require a counter offer

After hear their comments, ask them to make an offer or counter back an offer that you have already made

### 13 Memerlukan tawaran balas

*Selepas mendengar komen mereka, minta mereka membuat tawaran atau membalas tawaran yang telah anda buat.*





## 20 TIPS IN BEST NEGOTIATION

### **14 don't counter immediately**

Whatever offer or counter offer the debtor makes, you should never accept or counter it immediately. Take a moment to process the offer and analyze all of the working parts.

### **14. jangan balas dengan segera**

*Apa sahaja tawaran atau tawaran balas yang dibuat oleh penghutang, anda tidak boleh menerima atau membalasnya dengan serta-merta. Luangkan sedikit masa untuk memproses tawaran dan menganalisis semua bahagian yang berfungsi.*

### **15. Ask for a good faith gesture**

Whether you reach an agreement or not, ask for the debtor to make some sort of gesture of good faith. This could be a partial payment, monthly or due date.

### **15. Minta isyarat niat baik**

*Sama ada anda mencapai persetujuan atau tidak, minta penghutang untuk membuat semacam isyarat niat baik. Ini boleh menjadi pembayaran separa, bulanan atau tarikh akhir.*

### **16. don't force the issue**

Try to manages or give time within 3days to do payment or you can give suggestion on how to make a payments

### **16. jangan paksa isu**

*Cuba uruskan atau beri masa dalam masa 3 hari untuk membuat pembayaran atau anda boleh memberi cadangan tentang cara membuat pembayaran.*



## 20 TIPS IN BEST NEGOTIATION

### 17. Confirm the deal in writing

Make sure you write down all of the details and have both parties sign that they understand and agree.

### 18. Clearly explain

Make sure that you clearly state exactly what you will do if he debtor fails to live up your agreement

### 19. Remember follow up

Whatever the deal is, you should send a series follow up letter o make sure that the agreement stay on track.

### 20. Hold them to your deal

Make sure to hold you're your end of the deal. If you threaten legal action on a certain date, you must files on that exact date. Any delay will make you appear weak.

### 17. Sahkan perjanjian secara bertulis

*Pastikan anda menulis semua butiran dan minta kedua-dua pihak menandatangani bahawa mereka faham dan bersetuju.*

### 18. Jelaskan dengan jelas

*Pastikan anda menyatakan dengan jelas apa yang akan anda lakukan jika penghutang gagal memenuhi perjanjian anda*

### 19. Ingat susulan

*Walau apa pun perjanjian itu, anda harus menghantar surat susulan bersiri o pastikan perjanjian itu kekal di landasan yang betul.*

### 20. Pegang mereka pada perjanjian anda

*Pastikan anda menganggap anda penghujung perjanjian itu. Jika anda mengancam tindakan undang-undang pada tarikh tertentu, anda mesti memfailkan pada tarikh yang tepat itu. Sebarang kelewatan akan membuatkan anda kelihatan lemah.*



**Q & A**



*“Something rather than Nothing”*

