Studiu de caz privind procesul de negociere

Gog Andreea Alexandra

Negocieri in afaceri

Platforma OLX este platforma „lider mondial” in anunturi online pentru comunitatile locale din pietele aflate in curs de dezvoltare. OLX conecteaza oamenii din aceeasi regiune, ii ajuta sa cumpere, sa vanda sau sa schimbe bunuri utilizate intr-un mod foarte rapid si usor direct, prin intermediul telefonului mobil sau pe calculator.

Fundamentul discutiei care vizeaza acest studiu de caz privind procesul de negociere este bazat pe o experienta personala si anume un contract de vanzare-cumparare. Datorita faptului ca in viata cotidiana, telefonul este o necesitate, consider relevanta experienta mea care expune dorinta de a achizitiona un telefon, mai exact un Iphone 13 Pro Max. Avand in vedere preturile exorbitante si absurde pe care acest telefon il are in magazinele partenere, specific vorbind, 5.400 ron, am decis sa il achizitionez de pe platforma OLX, mentionata anterior. Obiectivul meu era de a achizitiona acest telefon intr-o stare cat mai optima, cu sanatatea bateriei minimum 95% si o capacitate de 256GB.

Dupa indelungate cautari, am selectat de pe OLX cateva anunturi care imi satisfaceau o mare parte din asteptari. In final, ultimul anunt la care am decis sa contactez vanzatorul, descria un telefon care se incadra in majoritatea cerintelor mele, inclusiv culoarea. Telefonul era postat la pretul de 5.000 ron. Bugetul meu alocat pentru achizitie era de 4.800 ron, considerand un pret rezonabil, luand in considerare faptul ca acest gen de telefon se devalorizeaza cu pana la 45% in primii doi ani de la aparitie.

Pentru a testa veridicitatea anuntului si a crea un spatiu cat mai confortabil pentru a dezbate termenii vizati acestui contract de vanzare-cumparare, am contactat vanzatorul pentru a ne intalni. Urmatoarea zi, vanzatorul a venit cu telefonul in cutie, avand toate acesoriile aferente. Capacitatea telefonului era de 256GB, sanatatea bateriei 93%, insa telefonul prezenta urme de uzura pe margini, rezultatul provenind de la purtarea huselor. Acest aspect nu era mentionat in anunt, iar din pozele postate nu se puteau observa cu usurinta aceste defecte. Pretul propus de vanzator era de 5.000 ron, sustinand ca este inca in garantie.

Pentru a verifica si functionalitatea telefonului, l-am testat, mai exact, am testat calitatea sunetului, a camerei foto si codul de pe spatele cutiei pentru a confirma originalitatea si garantia valabila a dispozitivului. In afara urmelor de uzura destul de deranjante pentru mine, totul functiona perfect. Am propus vanzatorului pretul de 4.500 ron, sesizand ,anterior, in anunt faptul ca vanzatorul intentioneaza sa vanda telefonul cat mai urgent. Am considerat acest aspect fiind foarte important in procesul de negociere pe care urma sa-l initiez, tocmai de aceea, am propus aceasta suma.

Debutul acestei negocieri a fost cu tactica marii lovituri. I-am specificat ferm ca nu sunt dispusa sa negociez si ca pretul pe care sunt dispusa sa il ofer este de 4.500 ron, avand in vedere urmele sesizabile si sanatatea bateriei fiind de 93% ceea ce reprezinta o problema majora la marca Apple. Vanzatorul a raspuns cerintei mele intr-un mod combativ, sustinand cu tarie ca functionalitatea telefonului primeaza, iar aspectul poate fi mascat de husa de protectie, iar bateria se pastreaza la fel de mult ca in prima zi.

De asemena, acesta nu era dispus sa ofere in pretul de 5.000 ron si husa de protectie pe care o detinea, reprezentand inca un motiv pentru care eram indreptatita sa refuz oferta, intrucat in celelalte anunturi pe care le vizualizasem, majoritatea vanzatorilor ofereau in pretul intreg si husa de protectie, unii oferind chiar si mai multe huse. Am expus vanzatorului aceasta problema, utilizand tactica „Ar trebui sa imi faceti o oferta mai buna”, avand salvate anunturile mentionate anterior. Dupa vizualizarea anunturilor, vanzatorul nu parea a fi dispus sa scada pretul la 4.500 ron, sustinand in continuare ca este propria alegere si pretul pe care el il cere este mai mult decat rezonabil, luand in considerare pretul de achizitie si existenta garantiei inca valabile. Raspunsul meu la argumentele acestuia au fost legate de devalorizarea accentuata de care are parte aceasta marca de telefoane si de comparatia intre anuntul sau si celelalte existente pe piata, Mai mult, garantia oferita de service-ul Apple nu acopera si schimbarea bateriei numai in cazuri extreme cand problemele se dovedesc a fi tehnice. In speta de fata, problema nu era de natura tehnica, ci materializa simplul uz al telefonului.

Dupa indelungate convingeri, vanzatorul a propus suma de 4.900 ron, fiind dispus sa scada pretul cu 100 de ron. Utilizand tactica „Am rama sfara cuvinte”, am intrebat politicos pe ce criterii se bazeaza aceasta noua oferta, expunandu-i in continuare faptul ca o husa de protectie originala are pretul de cel putin 150 ron si posibilia inlocuire a bateriei are pretul de cel putin 400 ron. Argumentele acestuia pareau nefondate, ramanand intr-un oarecare impas, dar fiind, totodata, putin maleabil in concretizarea acestei vanzari.

Tot procesul negocierii se desfasura de aproximativ o ora, moment in care dezbaterea nu parea a avea o finalitate. Drept urmare, tactica „Amanarea” parea a fi cea mai buna optiune, mizand pe faptul ca vanzatorul a pus accent pe urgentarea vanzarii, dar dupa propriile conditii. Astfel, am incercat sa inchei aceasta dezbatere, explicand-i faptul ca bugetul nu-mi permite momentan sa ofer 4.900 ron, ca urmare voi fi nevoita sa renunt si sa iau in considerare si alte variante care sunt mai ofertante ca pret. Dupa cateva momente de gandire, timp in care am cautat cheile de la masina sa o pornesc (tehnica „a nu fi dispus sa negociez” devenind ultima pe care o mai puteam aborda) , vanzatorul a cedat si a propus suma de 4.800 ron, concretizandu-se in obiectivul meu maxim.

La finalul discutiei, rezultatul intregii negocieri a fost de tip win-win. Urmarind cronologic toate aspectele, cat si tehnicile abordate pentru rezultatul dorit, atat eu, ca si cumparator, cat si partea opusa, adica vanzatorul, elementele esentiale ale unui contract de vanzare-cumparare, am castigat. Chiar daca vanzatorul nu a reusit sa isi vanda produsul cu pretul initial propus, ultima oferta s-a dovedit a fi cea mai rezonabila, luand in considerare toate aspectele, pornind de la pretul de achizitie, pretul actual de pe piata, cat si specificatiile. La incheierea intelegerii, vanzatorul a consimtit ca pretul este decent, toata dezbaterea bazandu-se pe cooperare si, pana la urma, pe maximizarea atuurilor in ceea ce priveste puterea de persuasiune a fiecaruia.