

**[m] MARKETING  
ABC**

di Lucia Ingrosso  
l.ingrosso@millionaire.it



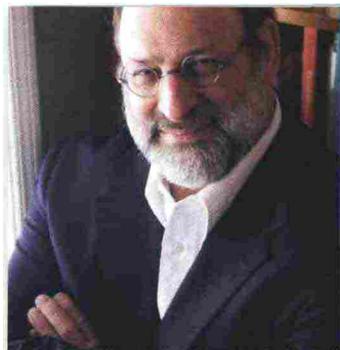
# Impara a negoziare OTTIENI, DI PIÙ

**Intervista a Stuart Diamond, guru americano in tema di negoziazione. Il suo bestseller è stato scelto da Google per la formazione dei suoi dipendenti**

**L**a vita è una negoziazione continua: con i partner, familiari, soci, colleghi. Tutti siamo impegnati di continuo a ottenere il meglio negli ambiti più vari: business, viaggi, vita sociale... Per riuscirci, non dobbiamo lasciare nulla al caso. Ma applicare metodi concreti, esperimenti di sicuro successo. A illustrarli, Stuart Diamond, uno dei maggiori esperti mondiali di negoziazione, autore del libro *Ottenere di più* (vedi box a pag 73).

## **NEGOZIATORI SI NASCE O SI DIVENTA?**

«Nessuno nasce negoziatore. A negoziare si impara, come a giocare a calcio o golf. Qualcuno è più bravo per doti o allenamento, ma chiunque può imparare» spiega Diamond.



4 esempi

## Storie di ordinaria CONTRATTAZIONE

Diamond racconta aneddoti veri di negoziazioni di successo.



### Musica & cartoni

Quando mio figlio 12enne Alexander aveva quattro anni, iniziò a suonare il piano. Gli piaceva, ma non era disciplinato. Perciò gli dissi che poteva vedere un minuto di cartoni per ogni minuto di pianoforte. Con il tempo, ha smesso di vedere i cartoni, ma continua a suonare il piano.



### Cosa posso fare per te?

Un manager di Google doveva raddoppiare la fibra ottica di una sede. Parlò con il fornitore, che voleva sei milioni di dollari e gli chiese: "Cosa può fare Google per te?". "Scrivermi una lettera di referenze" rispose quello. Detto, fatto. Ha ottenuto così uno sconto del 99%.



### Diciamoci tutto

Chiamato a mettere pace tra il sindacato degli sceneggiatori e gli studi televisivi in un conflitto che durava da un anno, li invitai a rispondere alle domande fondamentali. "Siete contenti?", "State facendo soldi?", "Se il conflitto continua, cosa fate?". Richiamati alla realtà, raggiunsero in fretta un accordo.



### Insisti

Un manager si recò in stazione per prendere il primo treno. L'impiegato gli disse che quel treno era pieno. "Che significa?" chiese. "Che ogni posto è stato comprato". Ma il manager insistette. "È mai successo che qualcuno non si sia presentato?". "Sempre" fu la risposta. "Mi dia un biglietto, prenderò il posto di uno di quei viaggiatori".

### A CHI È UTILE IMPARARE?

«A tutti. La negoziazione un processo base delle interazioni umane. Noi negoziamo sempre, anche senza saperlo, quando cerchiamo di conciliare i nostri obiettivi con quelli di qualcun altro».

### QUALI SONO I PRINCIPI BASE DELLA NEGOZIAZIONE?

«1) **Stabilire un legame umano con l'interlocutore.** Chi lo fa ha sei volte la possibilità di ottenere ciò che vuole rispetto a chi si ferma alla questione.

2) **Tranquillizzare l'interlocutore** (ogni negoziazione implica problemi) tenendolo in considerazione, trattandolo civilmente, scusandosi se necessario.

3) Capire che cosa vuole l'altro.

4) **Evitare azioni di forza** o sfoggio di potere: questo indispetta l'interlocutore, ammazza il dibattito e non crea valore aggiunto.

5) **Tenere conto che non è necessaria la simmetria fra ciò che diamo e ciò che riceviamo.**

L'ideale è dare qualcosa che per noi non conta e per l'altro sì e viceversa. Per esempio, basta una parola buona a un dipendente perché la qualità del suo lavoro migliori.

6) **Ricordare le promesse** e il rispetto degli standard. State protestando con una compagnia aerea che vi ha dato un servizio insufficiente? Tirate in ballo i proclami sul loro livello qualitativo».

### QUALI GLI ERRORI PIÙ DIFFUSI?

«Focalizzarsi sui fatti e non sulle persone. Non condividere le informazioni (anche quando sarebbe utile). Essere troppo (o troppo poco) emotivi. Non darsi abbastanza tempo per conoscere l'interlocutore e la materia del contendere. Non seguire le regole dell'altro e non parlare il suo linguaggio. Pensare che alla fine uno debba vincere e l'altro perdere e non invece entrambi avere dei vantaggi».

### TRE CONSIGLI PRATICI?

«1) Fai tante domande. 2) Focalizzati sui tuoi obiettivi, non su quello che è giusto. 3) Mettiti nei panni dell'altro».



Scrivici, ti regaliamo il suo libro

Ottenere di più. Come potete negoziare per avere successo nel lavoro e nella vita (Franco Angeli, 36 euro), è il manuale in cui Stuart Diamond spiega nel dettaglio e con chiarezza il suo metodo di negoziazione, con l'ausilio di esempi e casi concreti. Quattro copie sono a disposizione dei lettori di *Millionaire*. Per aggiudicarselo, basta scrivere un'email di motivazione con "negoziare" nell'oggetto. Ricordatevi di indicare il vostro indirizzo e di farlo entro il 31 ottobre!

