



## Strategie Win-Win per negoziazioni di successo

Nelle relazioni commerciali se le trattative non sono condotte con le giuste modalità, oltre a non ottenere i risultati sperati (raggiungere obiettivi, ottenere vantaggi economici, realizzare collaborazioni efficaci), rischiano di provocare insuccessi, conflitti e rotture.

Per tale ragione, in ogni trattativa è meglio evitare che una parte si debba adeguare alle condizioni imposte dall'altra ed è preferibile trovare una soluzione in cui tutti si sentano compensati e soddisfatti da quanto ottenuto.

Per raggiungere un accordo Win-Win, nel quale ci sia vantaggio reciproco per entrambe le parti, occorre condurre con empatia una efficace negoziazione, evitando di irrigidirsi sulle proprie posizioni e sforzandosi di capire le reali esigenze ed aspettative dell'interlocutore.

Le trattative non vanno viste come prove di forza o scontri personali, ma vanno gestite condividendo le informazioni e considerando aspettative, esigenze e legittime richieste dell'altra parte.

La comunicazione deve rendere chiare le proprie proposte e le condizioni della trattativa, evitando dannose incomprensioni. L'ascolto dell'interlocutore deve essere attivo, per dimostrare attenzione e rispetto per le sue posizioni, migliorare la negoziazione e l'individuazione della soluzione giusta e reciprocamente vantaggiosa.

Occorre attivare una strategia Win-Win puntando sui seguenti elementi:

1- **Studiare e conoscere l'interlocutore:**

Più dettagli conosci dell'interlocutore maggiore è la capacità di identificare il problema in generale, determinare i principali punti di differenza, trovare interessi comuni, metodi equi di valutazione, creare atmosfere negoziali positive, in generale di gestire la trattativa;

2- **Comunicare assertivamente:**

Utilizzare una comunicazione chiara, non aggressiva, e tesa a dimostrare all'interlocutore la piena considerazione dei suoi interessi;

3- **Negoziare le soluzioni:**

Esplorare le diverse opzioni per individuare soluzioni reciprocamente vantaggiose e far sì che entrambe le parti escano soddisfatte del risultato della trattativa;

4- **Sviluppare un accordo vantaggioso per entrambe le parti:**

Definire l'accordo, come fase finale del processo di negoziazione, facendo le giuste concessioni e cercando opportunità reciproche, senza affrettare la chiusura se una delle parti non è completamente soddisfatta dei termini dello stesso.

In **Staff&Call** la strategia Win-Win è un must, sia che si parli di rapporti con i Partner sia che si tratti di impostare e realizzare attività di CRM, Direct marketing e Ricerca per i Clienti.

Tutte le relazioni e le attività svolte sono basate, innanzitutto, sulla conoscenza e la comprensione del punto di vista degli interlocutori, quindi sulla creazione di un'atmosfera costruttiva e di coinvolgimento attivo nei contatti, per una gestione orientata alla risoluzione dei problemi.

Per arrivare ai risultati auspicati rileviamo ed analizziamo quante più informazioni possibili sul target di riferimento, sui suoi bisogni, obiettivi e vincoli, per comprenderne interessi, priorità e alternative ed identificare le potenziali aree di compromesso rispetto alla nostra "proposta". Solo conoscendo e

comprendendo motivazioni, bisogni e preoccupazioni altrui è possibile individuare interessi condivisi, margini di negoziazione e trovare soluzioni che soddisfino le esigenze di entrambe le parti.

Ogni contatto va costruito come un processo collaborativo di risoluzione dei problemi, articolando chiaramente e spiegando la propria offerta e le soluzioni proposte, ascoltando il punto di vista dell'altra parte, senza interrompere o fare supposizioni, per stabilire una relazione positiva e facilitare i processi di negoziazione e le eventuali richieste di informazioni aggiuntive.

Per trovare un terreno comune e aree di accordo che conducano a soluzioni reciprocamente vantaggiose occorre mostrare interesse per le altrui posizioni e una forte volontà di costruire un rapporto relazionale collaborativo.



Nelle attività di Marketing e Ricerca e per sviluppare rapporti duraturi di collaborazione con Partner e Clienti utilizziamo sempre strategie Win-Win, per garantire vantaggi reciproci e fare in modo che tutte le parti escano dalla negoziazione soddisfatte del risultato.

Per ottenere atmosfere negoziali positive e le migliori performance tutte le nostre attività operative e tutti i contatti effettuati:

1. affrontano la tematica generale, in modo da individuare i punti di vista differenti e gli interessi comuni, per definire i dettagli della trattativa con l'interlocutore;
2. utilizzano tecniche di comunicazione persuasive, con linguaggio e tecniche verbali per gestire le obiezioni ed influenzare positivamente le decisioni;
3. sono realizzati nel rispetto delle normative per gli operatori della comunicazione (registrati al ROC) e vigenti sulla privacy e sul trattamento dei dati personali;
4. puntano sugli obiettivi e non sulle posizioni, considerando ogni questione come un'opportunità per raggiungere una soluzione equa e conveniente per tutte le parti;
5. scelgono i canali più opportuni per tutte le interazioni;
6. gestiscono le obiezioni degli interlocutori, suggerendo azioni specifiche per affrontarle e proponendo opzioni personalizzate per migliorare ed espandere i risultati delle attività;
7. sono monitorate in tempo reale e sottoposte in tutte le fasi a controlli di qualità (UNI EN ISO9001: 2015) per il miglioramento continuo.