

1
00:00:13,842 --> 00:00:16,644
Om mee te blijven met de veranderingen
in je werkomgeving

2
00:00:16,677 --> 00:00:18,645
moet je continu leren en groeien.

3
00:00:18,979 --> 00:00:23,015
Met de opleidingen en begeleiding
van Cevora scherp je als bediende

4
00:00:23,048 --> 00:00:25,049
je kennis en vaardigheden aan

5
00:00:25,149 --> 00:00:26,317
doorheen je loopbaan.

6
00:00:26,417 --> 00:00:28,251
Zo blijf je sterk werk leveren.

7
00:00:28,919 --> 00:00:31,887
Ontdek de geheimen
van meester-onderhandelaar Adrien

8
00:00:31,987 --> 00:00:34,189
in deze inspirerende Learning Snack.

9
00:00:34,556 --> 00:00:37,291
Met jarenlange ervaring bij
The Gap Partnership

10
00:00:37,357 --> 00:00:40,693
en Impact Negotiation Group
is hij dé expert

11
00:00:40,860 --> 00:00:44,362
om jouw onderhandelingsvaardigheden
met onmisbare tips

12
00:00:44,429 --> 00:00:46,130
naar een hoger niveau te tillen.

13
00:00:46,463 --> 00:00:50,433
Bereid je voor op een boeiende
en leerzame sessie van een half uur.

14
00:00:53,268 --> 00:00:55,102
Goedendag, welkom!

15
00:00:55,369 --> 00:00:58,605
Onderhandelen:
dé skill met een directe ROI.

16
00:01:00,006 --> 00:01:03,041
Dat is het onderwerp waar ik jullie,
middels een aantal slides,

17
00:01:03,108 --> 00:01:04,409
doorheen zal praten.

18
00:01:05,409 --> 00:01:08,144
Om te beginnen,
zal ik mezelf even voorstellen.

19
00:01:09,445 --> 00:01:13,181
Ik ben Adrien-Joseph Le Clef,
consultant in onderhandelen,

20
00:01:13,815 --> 00:01:19,218
actief in onder andere de FMCG-markt,
retail, finance, private equity en pharma.

21
00:01:21,220 --> 00:01:23,921
Ik doe dat vanuit een bedrijf genaamd
Impact Negotiation Group

22
00:01:24,522 --> 00:01:25,522
met een aantal partners.

23
00:01:26,223 --> 00:01:30,025
Ongeveer 70% van onze business

24
00:01:30,092 --> 00:01:34,061
is het ondersteunen van onze klanten

in hun lange, complexe onderhandelingen.

25

00:01:34,829 --> 00:01:35,863

Vaak om prijs.

26

00:01:36,096 --> 00:01:37,997

Uiteraard komen er
meer variabelen bij kijken.

27

00:01:38,364 --> 00:01:39,932

Dat kunnen jaaronderhandelingen zijn.

28

00:01:40,532 --> 00:01:42,834

Heronderhandelingen
van bepaalde contracten.

29

00:01:43,568 --> 00:01:48,037

Maar ook onderhandelingen van prijzen
om toegang te krijgen tot de markt,

30

00:01:48,237 --> 00:01:49,372

in farma bijvoorbeeld.

31

00:01:49,839 --> 00:01:50,873

Of simpelweg,

32

00:01:51,907 --> 00:01:54,575

helpen om de winstgevendheid
omhoog te krijgen

33

00:01:54,909 --> 00:01:56,043

binnen een bepaald bedrijf.

34

00:01:56,343 --> 00:01:58,711

Zowel op inkoop als op verkoop.

35

00:02:00,312 --> 00:02:04,315

Dat doen we bij Impact Negotiation Group
in verschillende markten.

36

00:02:04,715 --> 00:02:08,384

We zijn heel actief in België, Nederland,

Frankrijk en ook een beetje Zuid-Europa.

37

00:02:08,851 --> 00:02:10,385

We organiseren ook workshops.

38

00:02:10,886 --> 00:02:13,154

Workshops waarin je leert onderhandelen

39

00:02:13,221 --> 00:02:17,357

van beginnersniveau,
en iets hoger tot aan strategisch.

40

00:02:19,191 --> 00:02:21,059

Dat is even over ons.

41

00:02:21,126 --> 00:02:22,327

Dit doen we in verschillende talen.

42

00:02:22,827 --> 00:02:25,329

Maar we gaan nu
over tot het onderwerp van vandaag.

43

00:02:25,629 --> 00:02:28,297

En voordat ik daarover begin,
een klein voorwoord.

44

00:02:29,965 --> 00:02:30,966

Onderhandelen.

45

00:02:32,133 --> 00:02:34,568

Een skill met een directe ROI.

46

00:02:35,835 --> 00:02:38,104

Een essentiële skill
om te hebben op de werkvloer.

47

00:02:38,671 --> 00:02:39,671

Waarom?

48

00:02:39,938 --> 00:02:44,141

Het kan ervoor zorgen
dat je er sowieso zelf beter uitkomt,

49

00:02:44,208 --> 00:02:47,643

maar ook dat de partij met wie je werkt
er beter uitkomt.

50

00:02:47,910 --> 00:02:52,113

Waardoor je wellicht
een betere werkrelatie gaat ontwikkelen.

51

00:02:52,747 --> 00:02:55,081

Het kan ervoor zorgen,
als je extern onderhandelt,

52

00:02:55,315 --> 00:02:57,116

dat je letterlijk betere deals maakt

53

00:02:57,583 --> 00:03:00,785

en dus gewoon meer geld gaat verdienen.

54

00:03:01,185 --> 00:03:03,153

Onderhandelen is overal.

55

00:03:03,654 --> 00:03:06,356

Of het nu onderhandelen is
met je partner thuis,

56

00:03:06,989 --> 00:03:08,924

met je kinderen,
met je baas,

57

00:03:09,424 --> 00:03:11,192

met je leveranciers of klanten.

58

00:03:12,526 --> 00:03:15,762

Die skill hebben,
gaat je direct geld opleveren.

59

00:03:16,496 --> 00:03:19,297

Oké, een skill met een directe ROI.

60

00:03:19,598 --> 00:03:20,732

De agenda van vandaag.

61

00:03:21,632 --> 00:03:22,733

Drie onderwerpen.

62

00:03:22,833 --> 00:03:24,868

We gaan beginnen met
wat is onderhandelen nu echt?

63

00:03:26,069 --> 00:03:27,369

Waarom onderhandelen we?

64

00:03:28,437 --> 00:03:30,171

En hoe onderhandel je?

65

00:03:32,940 --> 00:03:34,941

Laten we beginnen met
'Wat is onderhandelen?'.

66

00:03:35,308 --> 00:03:40,578

En om dat te doen
gaan we een stukje geschiedenisles nemen.

67

00:03:41,946 --> 00:03:44,014

We gaan terug naar het verleden.

68

00:03:44,814 --> 00:03:47,716

Naar de tijd van de oermensen.

69

00:03:48,083 --> 00:03:49,084

Ja!

70

00:03:49,918 --> 00:03:51,986

Als we kijken naar
waar onderhandelen vandaan komt,

71

00:03:52,920 --> 00:03:55,054

moeten we echt terug
naar het verleden gaan.

72

00:03:55,321 --> 00:03:58,156

En als we daar
dan bij die oermensen zitten,

73

00:03:58,223 --> 00:04:01,492
er was een tijd dat ze alleen maar
bezig waren om te vechten

74

00:04:01,959 --> 00:04:05,828
voor de beperkte middelen
die ze hadden in die tijd.

75

00:04:06,328 --> 00:04:11,599
Toen ze erachter kwamen
dat het meer nut had om samen te werken,

76

00:04:11,999 --> 00:04:17,269
om zaken uit te ruilen
in plaats van met elkaar te vechten

77

00:04:17,803 --> 00:04:20,971
om die beperkte voorraden,

78

00:04:22,105 --> 00:04:25,841
toen was verkoop en inkoop geboren.

79

00:04:26,141 --> 00:04:28,376
Op het moment
dat verkoop en inkoop geboren was,

80

00:04:29,143 --> 00:04:31,178
is ook onderhandelen geboren.

81

00:04:32,045 --> 00:04:33,046
Daar is het begonnen.

82

00:04:33,780 --> 00:04:37,816
En dan krijg ik als ik bij mijn klanten
langskom vaak de vraag:

83

00:04:37,949 --> 00:04:39,083
Adrien, Adrien ...

84

00:04:40,751 --> 00:04:44,353
Wat is er veranderd in onderhandelen?

Wat zijn de laatste updates?

85

00:04:45,354 --> 00:04:46,622

Eerlijk gezegd,

86

00:04:48,056 --> 00:04:50,858

als je terugkijkt naar vroeger en vandaag:

87

00:04:51,325 --> 00:04:52,325

niet zo veel.

88

00:04:53,426 --> 00:04:57,996

De grote verandering is eigenlijk de toegang tot informatie.

89

00:04:58,696 --> 00:05:03,199

Informatie over de andere partij, informatie over de concurrentie,

90

00:05:03,266 --> 00:05:06,134

informatie over alternatieven die er zijn.

91

00:05:06,568 --> 00:05:10,371

Maar toegang tot informatie is het grote verschil dat is ontstaan

92

00:05:10,637 --> 00:05:14,874

en dat is de afgelopen tien, twintig jaar een megaverschil geworden.

93

00:05:17,242 --> 00:05:18,242

Wat is onderhandelen nu?

94

00:05:20,110 --> 00:05:22,212

Is het vechten tegen elkaar?

95

00:05:23,412 --> 00:05:25,714

Of is het met elkaar samenwerken?

96

00:05:29,016 --> 00:05:30,684

Het is eigenlijk beide.

97

00:05:31,218 --> 00:05:34,286

Belangrijk om daarbij te onthouden:
het is altijd een stukje ...

98

00:05:34,453 --> 00:05:36,554

en dat is de bliksemschicht
in het midden ...

99

00:05:36,655 --> 00:05:39,223

Er is altijd een stukje conflict.

100

00:05:41,024 --> 00:05:43,759

Als we even de metafoor
van een taart nemen.

101

00:05:43,926 --> 00:05:47,328

We nemen de metafoor van een taart
en we proberen daarover te onderhandelen.

102

00:05:47,528 --> 00:05:48,529

Dan is eigenlijk ...

103

00:05:49,296 --> 00:05:52,265

Als wij proberen te onderhandelen
tegenover elkaar,

104

00:05:52,465 --> 00:05:56,434

is dat wat wij typisch noemen,
de waarde verdelen of de taart verdelen,

105

00:05:56,501 --> 00:05:58,135

een win-lose onderhandeling.

106

00:05:58,469 --> 00:06:00,370

Er staat een taart op tafel.

107

00:06:00,437 --> 00:06:04,640

Wat ik verlies, win jij
en wat jij wint, verlies ik.

108

00:06:05,373 --> 00:06:06,841

Een win-lose onderhandeling

109

00:06:07,175 --> 00:06:10,310
of ook anders een competitieve
onderhandeling genoemd.

110

00:06:10,977 --> 00:06:13,646
Dan werken we tegen elkaar
om eruit te komen.

111

00:06:14,780 --> 00:06:17,682
Als we het andere spectrum nemen,
- weer een taart -

112

00:06:18,182 --> 00:06:19,750
we werken met elkaar samen

113

00:06:20,650 --> 00:06:23,752
maar deze keer gaan we proberen
de waarde te vergroten.

114

00:06:24,353 --> 00:06:26,487
Door in elkaars hoofd te kruipen

115

00:06:26,621 --> 00:06:29,189
en goed te begrijpen
wat voor wie belangrijk is.

116

00:06:29,856 --> 00:06:33,525
Daardoor creëren we
een win-winonderhandeling

117

00:06:33,992 --> 00:06:35,527
waarbij de taart groter wordt

118

00:06:36,127 --> 00:06:39,429
en we vervolgens gaan onderhandelen over
wie de meerwaarde krijgt.

119

00:06:44,666 --> 00:06:46,167
Ik krijg ook wel vaak de vraag:

120

00:06:46,934 --> 00:06:49,036

Waarom is het belangrijk
om dat te weten, Adrien?

121

00:06:53,772 --> 00:06:55,840
De echte reden erachter is:

122

00:06:56,240 --> 00:06:59,376
één, om te weten hoe je je moet gedragen
in bepaalde onderhandelingen.

123

00:06:59,442 --> 00:07:02,711
Maar ook dat je je bewust bent
van het feit,

124

00:07:02,978 --> 00:07:04,145
als je er naartoe gaat,

125

00:07:06,747 --> 00:07:11,417
dat het misschien geen situatie is
waar je waarde voor iedereen kunt creëren.

126

00:07:11,617 --> 00:07:14,786
Er zijn ook situaties
waar je waarde moet nemen,

127

00:07:14,853 --> 00:07:16,120
of waarde moet verdedigen.

128

00:07:16,687 --> 00:07:21,123
Dat is niet erg, maar het is een mindset
waarvan we ons bewust moeten zijn,

129

00:07:21,390 --> 00:07:23,758
want het gaat andere dingen veroorzaken.

130

00:07:23,959 --> 00:07:26,027
Er zal misschien
nog meer conflict ontstaan

131

00:07:26,127 --> 00:07:27,761
en daar moeten we ons op voorbereiden.

132

00:07:28,428 --> 00:07:30,763
't Heeft geen zin
om zo'n onderhandelingen in te gaan

133
00:07:31,097 --> 00:07:33,031
door te zeggen dat iedereen
er beter van wordt.

134
00:07:33,298 --> 00:07:35,600
Jij gaat er beter van worden,
ik ga er beter van worden,

135
00:07:35,733 --> 00:07:36,900
terwijl dat niet zo is.

136
00:07:37,568 --> 00:07:39,002
Dat hebben zij zelf ook wel door.

137
00:07:40,903 --> 00:07:44,672
Vervolgens,
als je in een win-winonderhandeling stapt

138
00:07:44,972 --> 00:07:46,440
alsof je waarde gaat nemen,

139
00:07:46,774 --> 00:07:50,243
dan zal die andere partij
nooit met jou meer waarde willen creëren.

140
00:07:51,110 --> 00:07:52,677
Dat is logisch,
want die gaat denken:

141
00:07:52,711 --> 00:07:54,445
jij probeert hier alleen maar
waarde te nemen.

142
00:07:54,612 --> 00:07:55,613
Dan zal dat nooit lukken.

143
00:07:56,246 --> 00:07:59,415
Het is belangrijk om van tevoren
te gaan beoordelen:

144

00:07:59,482 --> 00:08:00,683
gaan wij een win-lose in?

145

00:08:00,950 --> 00:08:03,184
Dan moet ik mezelf iets meer
gaan verdedigen.

146

00:08:03,251 --> 00:08:06,053
Of gaan wij een win-win in
- en weet die andere partij dat -

147

00:08:06,086 --> 00:08:08,354
zodat we samen
meer waarde kunnen creëren?

148

00:08:10,689 --> 00:08:12,457
We gaan over naar
een definitie van onderhandelen.

149

00:08:15,359 --> 00:08:19,162
Onderhandelen is een discussie
waarbij twee of meer partijen,

150

00:08:19,228 --> 00:08:21,697
met verschillende belangen
of perspectieven,

151

00:08:21,763 --> 00:08:24,398
discussiëren en uiteindelijk
overeenstemming bereiken

152

00:08:24,532 --> 00:08:28,101
over hoe de waarde te verdelen
en het conflict op te lossen.

153

00:08:29,568 --> 00:08:31,069
Ik ga twee dingen onderstrepen:

154

00:08:31,636 --> 00:08:33,738
'verschillende belangen'
en het 'conflict'.

155

00:08:34,839 --> 00:08:35,973

Ik heb het net al gezegd,

156

00:08:37,374 --> 00:08:39,141

onderhandelen is conflict.

157

00:08:39,642 --> 00:08:41,510

Waarom?

We hebben die verschillende belangen.

158

00:08:42,510 --> 00:08:44,078

Zij willen dit,

ik wil dat.

159

00:08:44,578 --> 00:08:46,947

Het maakt niet uit

of je in een win-lose of een win-win zit,

160

00:08:47,347 --> 00:08:50,249

wij gaan vechten om de waarde,
om die taart die op tafel ligt,

161

00:08:50,315 --> 00:08:51,783

of we nu meer waarde
gaan creëren of niet.

162

00:08:52,684 --> 00:08:54,785

Wat betekent dat er altijd
een stukje conflict is

163

00:08:55,419 --> 00:08:59,388

en de mens

is niet comfortabel met conflict.

164

00:09:00,789 --> 00:09:04,358

Dat betekent dat onderhandelen
oncomfortabel gaat zijn.

165

00:09:06,559 --> 00:09:07,994

Da's de aard van het spel.

166

00:09:08,227 --> 00:09:09,428

Kunnen we niks aan doen.

167

00:09:10,529 --> 00:09:11,596

't Enige wat we kunnen doen,

168

00:09:12,330 --> 00:09:15,265

- en dat ga ik proberen

door een aantal slides

169

00:09:15,399 --> 00:09:16,733

met jullie door te nemen vandaag -

170

00:09:17,166 --> 00:09:19,368

is comfortabeler worden

171

00:09:20,535 --> 00:09:21,603

met oncomfortabel zijn.

172

00:09:23,471 --> 00:09:24,938

Ja?

Oké.

173

00:09:26,806 --> 00:09:30,142

Als je iemand kent die bij onderhandelen

heel comfortabel is,

174

00:09:31,176 --> 00:09:32,243

zijn er twee dingen aan de hand:

175

00:09:32,610 --> 00:09:33,611

één,

176

00:09:33,811 --> 00:09:34,811

hij liegt.

177

00:09:35,645 --> 00:09:36,646

Of twee,

178

00:09:37,113 --> 00:09:38,547

hij is niet genoeg aan het vragen.

179

00:09:41,015 --> 00:09:44,151
Anders zal onderhandelen
altijd wat oncomfortabel zijn.

180
00:09:44,651 --> 00:09:45,652
Dat is logisch.

181
00:09:45,685 --> 00:09:48,120
Als we dat eenmaal weten,
kunnen we daarmee omgaan.

182
00:09:49,521 --> 00:09:52,823
Voordat ik daar dieper op inga,
wil ik nog één stapje terugnemen

183
00:09:52,857 --> 00:09:55,125
om te praten
over het commerciële proces.

184
00:09:56,326 --> 00:09:59,361
Ik krijg vaak de vraag:
Wat is nu het verschil

185
00:09:59,428 --> 00:10:00,728
tussen verkopen en onderhandelen?

186
00:10:01,329 --> 00:10:04,297
Maar er is een duidelijk verschil,
we gaan er even doorheen lopen.

187
00:10:04,664 --> 00:10:05,965
We hebben aan de ene kant verkopen

188
00:10:06,766 --> 00:10:08,167
en aan de andere onderhandelen.

189
00:10:10,902 --> 00:10:13,570
Als het verkopen stopt,
begint het onderhandelen

190
00:10:13,971 --> 00:10:16,672
en als het onderhandelen begint,
stopt het verkopen.

191
00:10:17,673 --> 00:10:19,341
Waarom is dat relevant om te weten?

192
00:10:19,608 --> 00:10:21,442
Het vraagt verschillend gedrag.

193
00:10:22,576 --> 00:10:23,610
Ja?

194
00:10:24,077 --> 00:10:25,411
Laten we eens kijken naar verkopen.

195
00:10:25,445 --> 00:10:26,512
We pakken weer die taart.

196
00:10:27,413 --> 00:10:28,413
De taart.

197
00:10:29,547 --> 00:10:34,084
Je zet een verkoper bij een klant
en hij praat over hoe fijn die taart is

198
00:10:34,150 --> 00:10:36,252
en wat voor functionaliteiten
de taart heeft.

199
00:10:36,419 --> 00:10:39,788
Er zitten misschien bessen in die taart
en misschien wat appel.

200
00:10:39,988 --> 00:10:42,723
Hij probeert te achterhalen
of die man misschien van appels houdt,

201
00:10:42,990 --> 00:10:45,258
waardoor die taart heel goed zou passen.

202
00:10:45,591 --> 00:10:49,928
Misschien biedt hij nog meer appels,
nog meer bessen en chocolade.

203

00:10:50,028 --> 00:10:54,897

Hij zet hard in
op overtuiging en bevraging.

204

00:10:56,098 --> 00:10:57,299

Het is een vorm van ...

205

00:10:58,033 --> 00:10:59,067

verleiding.

206

00:10:59,801 --> 00:11:02,769

Hij gaat zelfs praten
over hoe die taart zou kunnen ruiken.

207

00:11:04,370 --> 00:11:07,206

Als je kijkt naar je eigen verkoopproces,
typisch,

208

00:11:07,739 --> 00:11:12,009

dan zit je in een situatie
waarin je heel veel waarde creëert

209

00:11:12,075 --> 00:11:13,676

en probeert te achterhalen

210

00:11:14,410 --> 00:11:17,612

en te kijken of dat matcht
met wat de andere partij zoekt.

211

00:11:19,847 --> 00:11:21,682

Maar over alle waarde
die je hebt gecreëerd

212

00:11:21,882 --> 00:11:24,217

- want mensen kopen niet iets
wat niet van waarde is voor hen -

213

00:11:25,651 --> 00:11:27,786

gaat vervolgens
onderhandeld moeten worden.

214

00:11:28,386 --> 00:11:31,422

Wie die waarde gaat krijgen
van het verkoopproces

215

00:11:33,323 --> 00:11:34,957
dat zal een conflict opleveren.

216

00:11:35,458 --> 00:11:36,592
Dat is waarover we praten.

217

00:11:36,625 --> 00:11:38,726
Jij in je verkoopproces hebt achterhaald

218

00:11:38,793 --> 00:11:41,095
dat je hier één miljoen aan waarde
kan creëren.

219

00:11:41,628 --> 00:11:42,596
Oké.

220

00:11:43,496 --> 00:11:45,564
Maar wie gaat die één miljoen krijgen?

221

00:11:47,199 --> 00:11:50,501
Misschien moet je daar maar
100.000 van betalen, of 50.000.

222

00:11:51,468 --> 00:11:53,903
Als ik de verkoper ben en ik heb een miljoen
aan waarde gecreëerd,

223

00:11:53,970 --> 00:11:55,337
wil ik natuurlijk
voor een miljoen verkopen.

224

00:11:55,871 --> 00:11:57,372
Maar zo werkt de wereld niet.

225

00:11:58,773 --> 00:12:02,175
Dan gaat er onderhandeld worden
over die waarde en de verdeling ervan.

226

00:12:03,242 --> 00:12:04,510

De meeste van mijn klanten

227

00:12:05,144 --> 00:12:09,013
spenderen ongeveer 50% van hun tijd
aan verkopen

228

00:12:09,080 --> 00:12:10,781
en 50% van hun tijd aan onderhandelen.

229

00:12:12,582 --> 00:12:15,551
In andere sectoren en dat is ook de reden
dat ze me inhuren:

230

00:12:15,584 --> 00:12:16,851
om daar meer waarde in te creëren.

231

00:12:16,918 --> 00:12:19,653
In andere sectoren
zal verkopen een groter deel zijn

232

00:12:19,853 --> 00:12:22,755
en onderhandelen pas een stukje
dat op het einde komt.

233

00:12:27,258 --> 00:12:28,893
Ik heb dat stukje conflict
bij onderhandelen.

234

00:12:28,993 --> 00:12:30,460
Jullie zullen dit misschien herkennen:

235

00:12:31,928 --> 00:12:35,197
je hebt een heel leuke relatie
met een klant,

236

00:12:35,430 --> 00:12:38,132
je bent aan het verkopen en
aan het vertellen over mooie dingen

237

00:12:38,199 --> 00:12:40,634
en alles wat je verkoopt, etc.

238

00:12:41,167 --> 00:12:42,568
Op het moment dat er onderhandeld wordt,

239
00:12:43,669 --> 00:12:45,704
dat je met inkoop moet gaan praten,
of aankopers,

240
00:12:46,738 --> 00:12:48,205
dan verandert de sfeer opeens.

241
00:12:48,439 --> 00:12:50,474
Dan wordt het opeens wat harder

242
00:12:51,508 --> 00:12:54,410
of gaan mensen hun kaarten
tegen de borst aanhouden,

243
00:12:54,776 --> 00:12:56,177
gaan ze toch niet alles vertellen.

244
00:12:56,311 --> 00:12:59,680
Het wordt anders, omdat onderhandelen
echt een andere skillset is.

245
00:13:01,981 --> 00:13:03,082
Waarom onderhandelen we?

246
00:13:04,716 --> 00:13:07,685
Ik begin met een vraag voor jullie.

247
00:13:08,152 --> 00:13:10,720
Je mag die in je hoofd beantwoorden.

248
00:13:11,888 --> 00:13:14,456
Hoe wil je dat de andere partij zich voelt

249
00:13:15,457 --> 00:13:17,358
aan het einde van een onderhandeling?

250
00:13:31,701 --> 00:13:35,670
Als je in je hoofd hebt geantwoord:

251

00:13:36,070 --> 00:13:37,972
goed of tevreden.

252

00:13:38,372 --> 00:13:39,372
Dan heb je het juiste antwoord.

253

00:13:40,707 --> 00:13:44,476
We willen dat de andere partij
zich tevreden voelt.

254

00:13:45,610 --> 00:13:46,644
Maar tevreden,

255

00:13:47,244 --> 00:13:49,346
ongeacht het resultaat.

256

00:13:54,316 --> 00:13:55,950
Want als zij ontevreden zijn,

257

00:13:58,785 --> 00:14:01,987
zullen ze waarschijnlijk
niet met de deal akkoord gaan.

258

00:14:02,588 --> 00:14:04,055
Dus we moeten ze tevreden hebben.

259

00:14:05,089 --> 00:14:08,125
Waarom zouden ze ja zeggen tegen een deal
waar ze ontevreden mee zijn?

260

00:14:09,092 --> 00:14:10,159
We nemen een voorbeeld.

261

00:14:10,893 --> 00:14:13,562
En het voorbeeld gaat over ...

262

00:14:14,762 --> 00:14:17,931
Laten we zeggen
dat je een tweedehandsauto wil kopen.

263

00:14:17,998 --> 00:14:19,499

Je wil een tweedehandsauto kopen.

264

00:14:20,366 --> 00:14:22,601

Je hebt een Tesla Model S op het oog.

265

00:14:23,335 --> 00:14:25,369

De Tesla Model S,
om jullie een idee te geven,

266

00:14:25,403 --> 00:14:27,404

kostte 100.000 euro nieuw.

267

00:14:28,038 --> 00:14:29,072

Om en nabij.

268

00:14:30,106 --> 00:14:32,574

Maar je wilt hem tweedehands kopen
dus laten we zeggen, als voorbeeld,

269

00:14:32,641 --> 00:14:34,642

dat je een budget hebt van 50.000 euro.

270

00:14:35,643 --> 00:14:40,646

50.000 euro en je zoekt een Tesla Model S
met zo'n 100.000 kilometer op de teller.

271

00:14:41,814 --> 00:14:45,683

Oké, tweedehandsauto's
worden veel online verkocht.

272

00:14:45,883 --> 00:14:47,884

Dat is mooi: je hebt toegang
tot heel veel informatie.

273

00:14:48,451 --> 00:14:51,854

Je zit op een zaterdagmiddag
online te checken, te scrollen.

274

00:14:51,920 --> 00:14:53,888

Je zoekt en zoekt
en opeens

275

00:14:55,122 --> 00:14:56,590
kom je een Tesla Model S tegen.

276
00:14:57,190 --> 00:14:58,191
Tweedehands,

277
00:14:59,258 --> 00:15:01,193
iets minder dan 100.000 kilometer
op de teller.

278
00:15:02,527 --> 00:15:05,963
En, ja hoor,
50.000 euro wordt ervoor gevraagd.

279
00:15:06,663 --> 00:15:08,865
Oké, je ziet dat er een nummer bij staat.

280
00:15:08,898 --> 00:15:10,366
Je belt de eigenaar op.

281
00:15:10,899 --> 00:15:12,334
Hij zegt, kom maar langs.

282
00:15:12,567 --> 00:15:14,635
Je gaat erheen,
je ziet de auto.

283
00:15:15,336 --> 00:15:15,969
En... Wauw!

284
00:15:16,003 --> 00:15:17,704
Eerste fout die je maakt.

285
00:15:19,372 --> 00:15:20,973
Je bent helemaal verliefd op de auto.

286
00:15:21,039 --> 00:15:23,007
Dat is de perfecte auto,
je wil de auto.

287
00:15:24,175 --> 00:15:26,176
Maar, je bent een goede onderhandelaar,

288

00:15:26,209 --> 00:15:28,277

je laat het niet te veel merken
aan de eigenaar.

289

00:15:28,578 --> 00:15:31,413

Je kijkt binnen in de auto:
supergoed onderhouden.

290

00:15:31,480 --> 00:15:32,614

Alles ziet er goed uit.

291

00:15:33,247 --> 00:15:34,648

Helemaal tiptop in orde.

292

00:15:34,949 --> 00:15:36,883

Je stond op het punt om weg te gaan
en je denkt:

293

00:15:37,217 --> 00:15:40,252

wacht eens even,
ik ga hem een voorstel doen.

294

00:15:41,686 --> 00:15:42,687

Je gaat 'm een voorstel doen.

295

00:15:42,754 --> 00:15:44,555

Je gaat naar de eigenaar en je zegt ...

296

00:15:45,389 --> 00:15:46,990

(Hij staat voor 50.000 euro te koop)

297

00:15:48,491 --> 00:15:51,326

"Ik bied u 40.000 euro."

298

00:15:51,893 --> 00:15:53,127

Die eigenaar kijkt je aan.

299

00:15:53,861 --> 00:15:55,562

Hij zegt: Oké, deal!

300

00:15:57,096 --> 00:16:00,599
Je krijgt de sleutels,
je rijdt ermee naar huis.

301
00:16:03,834 --> 00:16:04,835
Je komt thuis.

302
00:16:07,103 --> 00:16:09,505
In welke mate ben je tevreden?

303
00:16:11,239 --> 00:16:14,241
Hoog, medium of laag?

304
00:16:17,176 --> 00:16:19,545
Ja, waarschijnlijk aan de lage kant.

305
00:16:20,912 --> 00:16:24,781
Hoe kan dat nu?
Ik heb 10.000 euro winst gemaakt.

306
00:16:25,982 --> 00:16:27,316
Maar je denkt na,

307
00:16:27,383 --> 00:16:28,951
misschien had je wel lager kunnen gaan.

308
00:16:29,084 --> 00:16:30,152
Dat ging wel heel snel.

309
00:16:30,485 --> 00:16:31,686
Is er iets mis met de auto?

310
00:16:32,086 --> 00:16:34,354
Allemaal vragen die opkomen.

311
00:16:35,488 --> 00:16:37,757
We hernemen het voorbeeld,
even terugspoelen.

312
00:16:39,958 --> 00:16:43,093
Je hebt de auto vanbinnen bekeken.
Je stond op het punt om weg te gaan,

313
00:16:43,127 --> 00:16:48,364
je gaat terug en je zegt:
Ik bied u voor deze auto 40.000 euro.

314
00:16:48,430 --> 00:16:51,466
De eigenaar kijkt je aan en zegt:
Ben je helemaal gek, Adrien?

315
00:16:51,532 --> 00:16:53,000
Nooit, nooit!

316
00:16:53,167 --> 00:16:55,135
Heb je wel gezien
in wat voor staat deze auto is?

317
00:16:55,402 --> 00:16:57,069
Oké. Wow, wow!

318
00:16:57,470 --> 00:17:00,538
Je neemt een stapje terug,
denkt na over een nieuw voorstel,

319
00:17:00,572 --> 00:17:02,740
je doet een nieuw bod
en hij zegt weer nee.

320
00:17:03,240 --> 00:17:04,808
Je doet nog een paar belletjes,

321
00:17:04,874 --> 00:17:06,842
kijkt of er nog extra geld is.

322
00:17:06,942 --> 00:17:08,977
Na 12 minuten keihard onderhandelen,

323
00:17:09,044 --> 00:17:10,278
met het zweet op je voorhoofd,

324
00:17:11,045 --> 00:17:14,247
zeg je:
Oké voor 44.700 euro.

325

00:17:15,782 --> 00:17:17,283

En die man steekt z'n hand uit:

326

00:17:17,349 --> 00:17:19,818

Yes, 44.700 euro!

327

00:17:20,652 --> 00:17:23,220

Je pakt die autosleutels,
rijdt naar huis.

328

00:17:25,088 --> 00:17:26,088

Je komt thuis aan.

329

00:17:29,657 --> 00:17:30,691

Glaasje in de hand.

330

00:17:32,159 --> 00:17:33,727

Wat is je mate van voldoening nu?

331

00:17:34,227 --> 00:17:37,563

Is die laag, medium of hoog?

332

00:17:39,330 --> 00:17:41,999

Ja, waarschijnlijk aan de hoge kant.

333

00:17:42,399 --> 00:17:43,400

En hoe kan dat nu?

334

00:17:45,168 --> 00:17:49,904

Je betaalt 4700 euro meer
dan in het eerste voorbeeld.

335

00:17:51,572 --> 00:17:52,573

Toch apart.

336

00:17:53,473 --> 00:17:58,510

Dat is omdat mensen waarderen
wat lastig te verkrijgen is.

337

00:17:58,576 --> 00:18:01,912

Mensen waarderen dingen
waar ze harder voor moeten werken.

338

00:18:03,913 --> 00:18:06,415
Dat is waarom we onderhandelen.

339

00:18:06,982 --> 00:18:09,751
Want onderhandelen
is een noodzakelijk ritueel

340

00:18:10,318 --> 00:18:11,685
dat we moeten doorlopen

341

00:18:12,019 --> 00:18:16,055
om voldoening en waardering
te kunnen geven en ontvangen.

342

00:18:19,490 --> 00:18:23,293
In het eerste voorbeeld ging de eigenaar
heel snel naar beneden naar 40.000.

343

00:18:23,326 --> 00:18:26,562
Je had een betere deal,
maar je had niet de voldoening.

344

00:18:28,530 --> 00:18:29,764
In het tweede voorbeeld wel.

345

00:18:31,065 --> 00:18:32,065
Uiteindelijk,

346

00:18:32,332 --> 00:18:34,800
wij moeten de andere partij
een goed gevoel geven.

347

00:18:36,168 --> 00:18:37,602
En dat doen we door te onderhandelen.

348

00:18:37,669 --> 00:18:39,670
Wij moeten hun het idee geven
dat ze winnen.

349

00:18:39,737 --> 00:18:42,205
Wij moeten hun
de symbolen van succes geven.

350
00:18:44,607 --> 00:18:46,608
Oké, een paar takeaways.

351
00:18:47,175 --> 00:18:50,878
Ten eerste, we onderhandelen
om voldoening te geven en te ontvangen.

352
00:18:52,946 --> 00:18:56,415
Beweeg dus met tegenzin
en laat de andere partij ervoor werken.

353
00:18:58,116 --> 00:19:01,851
Daarbij adviseer ik
om niet te snel toe te geven

354
00:19:02,419 --> 00:19:03,419
om te laten zien

355
00:19:03,619 --> 00:19:06,054
dat je met tegenzin beweegt
en dat ze ervoor moeten werken.

356
00:19:06,988 --> 00:19:10,757
Want mensen waarderen dingen
die moeilijk te verkrijgen zijn.

357
00:19:15,827 --> 00:19:17,295
Hoe onderhandelen we?

358
00:19:20,731 --> 00:19:21,731
In het algemeen,

359
00:19:22,232 --> 00:19:25,133
als de meeste mensen
denken aan onderhandeling,

360
00:19:25,200 --> 00:19:27,969
dan denken ze aan alles wat zij hebben
als eigen objectieven,

361

00:19:28,035 --> 00:19:29,069
eigen doelstellingen.

362

00:19:29,503 --> 00:19:32,505
Een van de allerbelangrijkste dingen
die je moet inventariseren is,

363

00:19:33,039 --> 00:19:35,173
hoe hoog of hoe laag kan ik gaan?

364

00:19:35,540 --> 00:19:39,910
Dus wat is
mijn slechtst aanvaardbare resultaat?

365

00:19:40,810 --> 00:19:42,378
Wat is mijn absolute minimum?

366

00:19:42,845 --> 00:19:43,913
Of mijn maximum?

367

00:19:43,979 --> 00:19:46,014
Afhankelijk of je aankoper bent
of verkoper.

368

00:19:47,582 --> 00:19:49,683
We gaan nadenken over
mijn slechtst aanvaardbare resultaat.

369

00:19:50,350 --> 00:19:52,852
Vervolgens gaan we dat aan de kant zetten,
dat gaan we vergeten.

370

00:19:53,419 --> 00:19:54,419
Waarom?

371

00:19:55,420 --> 00:19:58,455
Het gaat niet
om mijn slechtst aanvaardbare resultaat.

372

00:19:58,689 --> 00:20:02,125
Het gaat niet om wat ik wil,

het gaat om wat zij willen.

373

00:20:03,926 --> 00:20:06,527

Onderhandeling vindt plaats
in het hoofd van de andere partij.

374

00:20:07,428 --> 00:20:11,464

Wij moeten achterhalen
wat voor hen het slechtst aanvaardbare is.

375

00:20:13,065 --> 00:20:15,600

Hoe laag of hoe hoog kunnen zij gaan?

376

00:20:15,667 --> 00:20:18,702

Wat is het maximale
dat zij mij kunnen geven?

377

00:20:20,003 --> 00:20:22,605

Dat is hoe ik een onderhandeling
ga maximaliseren.

378

00:20:23,439 --> 00:20:25,907

Dus onderhandelen gebeurt
in het hoofd van de andere partij.

379

00:20:27,374 --> 00:20:30,110

We gaan een voorbeeldje nemen.

380

00:20:31,611 --> 00:20:35,180

We gaan een voorbeeld nemen waarbij we
in het hoofd van de andere partij kruipen.

381

00:20:37,514 --> 00:20:40,450

Misschien herkennen sommigen deze plek?

382

00:20:42,785 --> 00:20:44,619

Misschien wel, misschien niet.

383

00:20:45,119 --> 00:20:48,322

Als je het Grand Hôtel de Bordeaux
had geraden, dan had je het juist.

384

00:20:48,388 --> 00:20:50,156
Dit is het Grand Hôtel de Bordeaux.

385
00:20:50,690 --> 00:20:52,591
Dat is in Bordeaux een landmark.

386
00:20:52,658 --> 00:20:56,560
Dat is een instituut,
daar kun je niet omheen.

387
00:20:56,927 --> 00:21:00,796
Ik heb zelf nog niet de kans gehad
om er te slapen.

388
00:21:00,963 --> 00:21:02,297
Jij misschien wel.

389
00:21:02,598 --> 00:21:05,433
Of dat zal nog komen
met de deals die je gaat doen.

390
00:21:05,833 --> 00:21:07,534
Met de skills die je hier leert,

391
00:21:08,101 --> 00:21:10,670
zul je ongetwijfeld genoeg geld
kunnen verdienen

392
00:21:10,736 --> 00:21:12,304
zodat je hier ook kan gaan slapen.

393
00:21:13,605 --> 00:21:14,939
Maar daar gaat het niet om vandaag.

394
00:21:16,107 --> 00:21:19,142
Dit voorbeeld hier
is van een kleine tien jaar geleden.

395
00:21:19,209 --> 00:21:20,643
Toen stond dit hotel te koop.

396
00:21:22,111 --> 00:21:27,114

En ja, heel veel partijen hebben zich gemeld om dit hotel te kopen.

397

00:21:29,682 --> 00:21:31,450
Het werd een biedingsstrijd.

398

00:21:31,717 --> 00:21:34,352
Er zaten heel veel mensen op te bieden.

399

00:21:34,452 --> 00:21:38,788
Iedereen die in de vastgoedwereld zat, wilde dit hotel kopen.

400

00:21:39,022 --> 00:21:42,457
Aan het einde van die strijd bleven er twee mensen over.

401

00:21:43,491 --> 00:21:45,359
Eén van hen was Clément Fayat.

402

00:21:46,326 --> 00:21:47,327
Clément Fayat,

403

00:21:47,994 --> 00:21:50,729
dat is een zestiger,

404

00:21:50,796 --> 00:21:52,497
een Franse vastgoedinvesteerder.

405

00:21:52,797 --> 00:21:55,032
Hij is ongeveer 1,6 miljard waard.

406

00:21:55,799 --> 00:21:58,201
Megagrote man.
Bekend.

407

00:21:59,435 --> 00:22:02,170
Hij zat op het einde nog in de strijd om dat hotel te kopen.

408

00:22:02,904 --> 00:22:05,506
De tweede persoon die erin zat:

Michel Ohayon.

409

00:22:05,639 --> 00:22:07,641
Michel Ohayon, een jonge gast.

410

00:22:08,641 --> 00:22:11,410
Franse techondernemer.

411

00:22:12,977 --> 00:22:15,212
Hij was ongeveer 350 miljoen waard,

412

00:22:15,312 --> 00:22:17,213
had net z'n IT-bedrijf verkocht.

413

00:22:18,314 --> 00:22:21,049
Hij begon pas in de wereld van vastgoed
maar was ook geïnteresseerd.

414

00:22:21,249 --> 00:22:22,250
Veel minder ervaring.

415

00:22:23,351 --> 00:22:26,286
Zij zaten tegen elkaar op te bieden
om het hotel te krijgen.

416

00:22:27,320 --> 00:22:32,357
Maar die Michel, die jonge techondernemer,
dacht: ik heb informatie nodig.

417

00:22:32,423 --> 00:22:35,892
Ik moet mij inlezen, ik moet weten
wie aan de andere kant zit van de tafel.

418

00:22:37,360 --> 00:22:41,463
Hij is erachter gekomen
dat er een biografie was geschreven

419

00:22:41,529 --> 00:22:42,897
over Clément Fayat,

420

00:22:43,998 --> 00:22:45,832
over die miljardair aan de overkant.

421

00:22:46,066 --> 00:22:48,834

Hij heeft meteen die biografie gekocht,
hij is die gaan lezen.

422

00:22:49,235 --> 00:22:50,802

En wat staat er in zijn biografie?

423

00:22:51,336 --> 00:22:55,072

Er staat specifiek dat Clément Fayat
nooit zal bieden

424

00:22:55,572 --> 00:22:58,174

tegen een andere partij,
als hij merkt

425

00:22:58,674 --> 00:23:01,776

dat er institutionele investeerders
achter zitten,

426

00:23:02,043 --> 00:23:04,011

dus pensioenfondsen achter zitten.

427

00:23:04,244 --> 00:23:05,812

Hij zei in zijn biografie:

428

00:23:05,879 --> 00:23:08,914

Je moet daar nooit tegen bieden want
dan ga je nooit een goede deal hebben.

429

00:23:08,981 --> 00:23:12,350

Die mensen zullen altijd bereid zijn
om verder te gaan qua geld.

430

00:23:14,018 --> 00:23:18,587

Dus hij dacht, als ik dit weet,
dan moet ik iets doen.

431

00:23:19,354 --> 00:23:22,156

De volgende dag belt Michel Ohayon
zijn advocaten op en hij zegt:

432

00:23:22,356 --> 00:23:23,824
We gaan een theater opzetten

433
00:23:24,291 --> 00:23:25,458
en we gaan doen alsof

434
00:23:25,659 --> 00:23:28,727
wij grote institutionele investeerders
achter ons hebben.

435
00:23:29,928 --> 00:23:31,996
En we willen dat Clément
dat ziet en hoort.

436
00:23:33,731 --> 00:23:34,898
Zo gezegd, zo gedaan.

437
00:23:35,265 --> 00:23:40,335
Twee dagen later trekt Clément Fayat
zich terug uit de biedingsstrijd

438
00:23:41,002 --> 00:23:44,938
en is Michel Ohayon de nieuwe eigenaar
van het Grand Hôtel de Bordeaux,

439
00:23:44,971 --> 00:23:46,039
tot op de dag van vandaag.

440
00:23:47,907 --> 00:23:51,409
Da's een voorbeeld van echt in het hoofd
van een andere partij te kruipen

441
00:23:51,809 --> 00:23:56,079
en daardoor de leverage te halen
om een betere deal te doen.

442
00:23:58,113 --> 00:24:02,850
Ik hoor je al denken: Adrien,
het is makkelijk als er een biografie is

443
00:24:02,916 --> 00:24:04,084
over de andere partij.

444

00:24:04,317 --> 00:24:05,852
Het is niet altijd zo eenvoudig.

445

00:24:05,885 --> 00:24:08,353
Niet iedereen heeft
een biografie over zichzelf, da's waar.

446

00:24:09,221 --> 00:24:10,288
Er zijn andere manieren.

447

00:24:11,022 --> 00:24:13,290
Een andere manier om
in hun hoofd te kruipen is allereerst,

448

00:24:13,490 --> 00:24:16,325
heel simpel:
ga de persoon even googlen.

449

00:24:16,726 --> 00:24:21,362
Google het bedrijf
waarmee je onderhandelt of de mensen,

450

00:24:21,529 --> 00:24:26,165
bekijk hun Facebookprofiel,
hun Instagram, hun LinkedIn.

451

00:24:26,599 --> 00:24:29,567
Als je in salarisonderhandelingen gaat,
kun je op Glassdoor kijken.

452

00:24:29,634 --> 00:24:33,437
Dat is een database
met keiveel informatie over functies

453

00:24:33,670 --> 00:24:35,471
en bijbehorende salarissen,

454

00:24:35,538 --> 00:24:40,508
per bedrijf, per functietitel,
per ervaringsniveau, noem maar op.

455

00:24:41,242 --> 00:24:42,943

Op LinkedIn kun je achterhalen

456

00:24:43,243 --> 00:24:45,711
of deze mensen carrièretijgers zijn.

457

00:24:45,778 --> 00:24:47,713
Vinden zij ego belangrijk?

458

00:24:47,846 --> 00:24:50,047
Afhankelijk van hoe zij zich omschrijven
op LinkedIn

459

00:24:50,314 --> 00:24:52,082
kun je veel informatie achterhalen.

460

00:24:52,716 --> 00:24:55,918
Op Google kun je informatie achterhalen
over jaarrapporten.

461

00:24:56,285 --> 00:24:59,287
Wat houdt een bedrijf bezig?

462

00:24:59,354 --> 00:25:01,355
Welke initiatieven ontwikkelen zij?

463

00:25:01,655 --> 00:25:05,257
Er zit heel veel informatie in
en al die informatie in die jaarrapporten,

464

00:25:05,791 --> 00:25:07,459
is ooit door iemand geschreven.

465

00:25:07,826 --> 00:25:09,427
Manieren om in hun hoofd te kruipen.

466

00:25:10,327 --> 00:25:13,329
Maar het zijn vaak dingen
die als objectieven binnen een organisatie

467

00:25:13,396 --> 00:25:14,397
naar beneden sijpelen.

468

00:25:14,597 --> 00:25:16,532

Wat betekent dat de mensen tegenover je

469

00:25:16,865 --> 00:25:18,933

misschien ook bezig zijn
met een aantal van die initiatieven.

470

00:25:19,133 --> 00:25:21,001

Da's een manier om te weten
wat er speelt.

471

00:25:22,869 --> 00:25:23,870

Een andere manier

472

00:25:25,171 --> 00:25:29,940

- en dat zal weer simpel klinken
maar te weinig mensen doen het -

473

00:25:30,608 --> 00:25:32,042

is om ze vragen te stellen.

474

00:25:33,143 --> 00:25:34,643

Stel de andere partij vragen.

475

00:25:35,511 --> 00:25:39,814

Dat klinkt simpel,
maar is op het moment zelf altijd lastig.

476

00:25:39,880 --> 00:25:41,248

Dan denk je:
wat voor vragen?

477

00:25:41,515 --> 00:25:44,683

Neem de tijd om van tevoren
vragen op te schrijven.

478

00:25:45,484 --> 00:25:47,519

Welke vragen kan ik hen stellen?

479

00:25:47,619 --> 00:25:48,820

Wat zijn belangrijke vragen?

480

00:25:48,853 --> 00:25:51,922
Gewoon alles even opschrijven,
zodat je het hebt voorbereid.

481

00:25:52,188 --> 00:25:54,190
Je moet dan niet improviseren
in een meeting.

482

00:25:55,024 --> 00:26:00,094
Als je de kans hebt
om die mensen van tevoren te spreken,

483

00:26:00,127 --> 00:26:03,296
voor een onderhandeling begint,
intern of extern,

484

00:26:04,597 --> 00:26:06,498
probeer een pre-meeting te houden.

485

00:26:07,132 --> 00:26:09,333
Ze van tevoren te spreken,

486

00:26:09,600 --> 00:26:15,304
om in een veilige, rustige,
minder conflictueuze omgeving,

487

00:26:15,504 --> 00:26:18,906
die vragen te kunnen stellen
om te begrijpen wat er allemaal speelt.

488

00:26:19,173 --> 00:26:21,708
Of je nu win-lose of win-win
aan het doen bent,

489

00:26:22,242 --> 00:26:26,111
je moet begrijpen wat er speelt,
zodat je daarmee je voordeel kunt halen.

490

00:26:26,744 --> 00:26:31,281
Om eventueel samen meer waarde te creëren
of simpelweg meer waarde te nemen.

491

00:26:32,615 --> 00:26:33,782
Ja? Oké.

492
00:26:37,018 --> 00:26:38,119
Wat je nog moet doen.

493
00:26:39,653 --> 00:26:41,087
Vraag meer dan wat je nodig hebt.

494
00:26:43,556 --> 00:26:45,190
Ik ga even een voorbeeld laten zien.

495
00:26:46,457 --> 00:26:48,092
Het is een klinisch voorbeeld.

496
00:26:48,159 --> 00:26:52,528
Het is een beetje een karikatuur
om toe te lichten hoe dat werkt

497
00:26:52,561 --> 00:26:53,595
en waarom het belangrijk is:

498
00:26:54,696 --> 00:26:55,797
meer vragen dan we nodig hebben.

499
00:26:55,897 --> 00:27:02,568
Stel dat hun vraag dáár ligt
en dat je normaal gewoon dít zou vragen.

500
00:27:05,270 --> 00:27:10,940
Echt heel veel onderzoek in de markt
over onderhandelingen laat zien

501
00:27:11,407 --> 00:27:15,110
dat, typisch gezien,
tussen hun vraag en mijn vraag,

502
00:27:15,143 --> 00:27:18,312
een deal gevonden zal worden
ergens in het midden.

503
00:27:19,246 --> 00:27:22,414

Dat is gewoon de natuur van het spel.

504

00:27:23,015 --> 00:27:25,717

In het algemeen zeggen ze,
dat wordt gedreven

505

00:27:26,050 --> 00:27:31,220

door ons gevoel van eerlijkheid,
ons gevoel van rechtvaardigheid,

506

00:27:31,654 --> 00:27:33,722

dat we ergens in het midden
moeten gaan vinden.

507

00:27:35,690 --> 00:27:36,724

Maar als we dat weten,

508

00:27:37,558 --> 00:27:39,526

dat er een deal ergens in het midden
gevonden zal worden,

509

00:27:41,260 --> 00:27:42,361

dan kunnen we net zo goed

510

00:27:43,795 --> 00:27:44,829

wat meer vragen.

511

00:27:46,197 --> 00:27:47,298

Maar wat gebeurt er dan?

512

00:27:48,732 --> 00:27:49,966

Dan verschuift het midden.

513

00:27:51,567 --> 00:27:52,568

En wat heb je dan?

514

00:27:52,668 --> 00:27:55,970

Je hebt opeens een situatie
waar je veel meer waarde

515

00:27:56,103 --> 00:27:57,471

aan jouw kant hebt gecreëerd.

516

00:27:57,771 --> 00:27:59,172

Wat je eigenlijk hebt gedaan

517

00:28:00,440 --> 00:28:05,443

is de verwachtingen van de andere partij
zodanig aangepast,

518

00:28:06,043 --> 00:28:10,079

dat het midden
ook in hun mindset verschuift.

519

00:28:11,280 --> 00:28:14,816

En daardoor kun je ze beïnvloeden
over waar de deal plaatsvindt.

520

00:28:16,283 --> 00:28:19,819

Da's als karikatuur toegelicht
om het uit te leggen.

521

00:28:20,219 --> 00:28:24,455

Per sector zal het anders zijn,
wat natuurlijk meer vragen is

522

00:28:24,856 --> 00:28:26,123

wat realistisch is.

523

00:28:26,690 --> 00:28:28,024

Ik zeg, je moet om meer vragen.

524

00:28:28,358 --> 00:28:32,227

Je moet meer vragen dan je nodig hebt,
maar het moet ook realistisch zijn.

525

00:28:32,694 --> 00:28:35,429

Je kunt niet overdrijven,
want we hebben een punt

526

00:28:35,896 --> 00:28:37,931

- en da's in elke industrie anders -

527

00:28:38,398 --> 00:28:40,633

dat we noemen een piss-off point.

528

00:28:41,433 --> 00:28:44,702

En we zeggen dat in het Engels
omdat het in het Engels zo mooi staat.

529

00:28:45,269 --> 00:28:46,670

Piss-off point staat voor:

530

00:28:47,537 --> 00:28:49,539

één, ze zullen pissed off zijn,

531

00:28:49,605 --> 00:28:52,140

ze zullen boos zijn als je zoveel vraagt.
En ten tweede,

532

00:28:52,207 --> 00:28:56,343

ze zullen piss offen,
wat 'Ga weg!' betekent.

533

00:28:57,244 --> 00:28:59,845

Er is een plek,
vraag je te veel,

534

00:29:00,312 --> 00:29:02,214

gaan ze niet meer met je onderhandelen

535

00:29:02,280 --> 00:29:03,548

en zullen ze erg boos zijn.

536

00:29:04,282 --> 00:29:05,282

Dat moet je niet doen.

537

00:29:07,017 --> 00:29:10,452

Ga je mij vragen: Wat is
het piss-of point in mijn industrie?

538

00:29:10,652 --> 00:29:11,686

Dat kan ik je niet vertellen.

539

00:29:11,953 --> 00:29:14,355

Dat moet je echt zelf gaan beoordelen.

Als je dat wil weten

540

00:29:14,422 --> 00:29:16,056

of als je erover wil discussiëren,

541

00:29:16,556 --> 00:29:20,059

schroom niet om mij te contacteren
op LinkedIn ofzo,

542

00:29:20,125 --> 00:29:21,359

dan kunnen we het erover hebben.

543

00:29:22,727 --> 00:29:23,761

Vragen om meer.

544

00:29:26,196 --> 00:29:28,731

Hier volgt een tip van een expert.

545

00:29:29,098 --> 00:29:30,099

Stel je voor

546

00:29:30,666 --> 00:29:34,401

dat jij een manier kunt vinden
om de andere partij zodanig te beïnvloeden

547

00:29:35,002 --> 00:29:41,039

en een zaadje kunt planten in hun hoofd,

548

00:29:41,873 --> 00:29:44,241

dat je hen gaat beïnvloeden
waar de deal gaat plaatsvinden.

549

00:29:44,441 --> 00:29:46,376

Dat kun je maanden van tevoren al doen.

550

00:29:47,143 --> 00:29:51,146

Dat is wat we noemen 'preconditioneren',
maanden van tevoren

551

00:29:51,246 --> 00:29:54,882

al laten weten aan de andere partij
dat je meer nodig hebt.

552

00:29:56,649 --> 00:29:58,984

Een heel simpel voorbeeld:
salarisonderhandeling.

553

00:29:59,385 --> 00:30:03,187

Stel dat jij voor volgend jaar
nu al kunt laten weten:

554

00:30:03,354 --> 00:30:08,724

Trouwens, ik verwacht een fikse verhoging
voor komend jaar.

555

00:30:10,325 --> 00:30:12,060

Ho, ho.

- Nee, nee.

556

00:30:12,560 --> 00:30:13,094

Wat dan?

557

00:30:13,160 --> 00:30:15,228

Ga er niet per se concreet op in,

558

00:30:15,428 --> 00:30:18,063

laat ze alleen maar weten
dat je dat wel verwacht.

559

00:30:18,664 --> 00:30:20,932

Hoe ze dat vervolgens invullen?

Dat is een ander verhaal.

560

00:30:20,999 --> 00:30:24,201

Maar dan weet je wel al

dat ze zich nu aan het voorbereiden zijn

561

00:30:24,334 --> 00:30:27,270

op het feit dat er meer gevraagd
gaat worden.

562

00:30:28,237 --> 00:30:29,238

Preconditioneren.

563

00:30:30,738 --> 00:30:34,574
Iets anders wat relevant is
en belangrijk om te doen in onderhandelen,

564
00:30:34,641 --> 00:30:37,710
is bewegen
in steeds afnemende hoeveelheden.

565
00:30:39,711 --> 00:30:42,680
Hier zien we
dat je doel bijvoorbeeld 6 is.

566
00:30:43,547 --> 00:30:46,983
't Is wederom een karikatuur
om toe te lichten hoe je dat doet.

567
00:30:47,483 --> 00:30:52,153
Stel dat je doel 6 is,
je zou kunnen vragen om meer: 15.

568
00:30:53,654 --> 00:30:56,455
Vervolgens ga je één grote stap terug doen
richting 10.

569
00:30:58,090 --> 00:31:00,325
Dan zeven.
In afnemende mate.

570
00:31:00,391 --> 00:31:02,493
Dan 6,5.
6,3.

571
00:31:03,160 --> 00:31:06,195
6,1.
6,05. En 6.

572
00:31:07,096 --> 00:31:12,366
Dit is een manier om te bewegen
in steeds afnemende hoeveelheden

573
00:31:12,699 --> 00:31:15,935
en te laten zien
dat er niet veel meer in zit.

574

00:31:16,102 --> 00:31:20,505

Zo stuur je een signaal naar de ander dat je aan het einde zit.

575

00:31:20,771 --> 00:31:22,639

Dat dit het is.

576

00:31:22,773 --> 00:31:25,341

Dat is een heel duidelijk signaal zodat zij denken:

577

00:31:26,142 --> 00:31:28,076

ik heb nu het maximum eruitgehaald.

578

00:31:28,343 --> 00:31:32,046

Terwijl je doel altijd was om naar 6 te gaan.

579

00:31:34,214 --> 00:31:37,583

Dit is een belangrijk principe, beweging in steeds afnemende mate,

580

00:31:37,683 --> 00:31:40,084

omdat je daarmee dus ook voldoening krijgt.

581

00:31:41,318 --> 00:31:43,553

En geeft, sorry.
Met name voldoening geeft.

582

00:31:44,654 --> 00:31:46,555

Een paar takeaways hierover.

583

00:31:47,322 --> 00:31:48,423

Dus hoe onderhandelen we?

584

00:31:48,957 --> 00:31:52,025

Allereerst kruipen we in het hoofd van de andere partij.

585

00:31:52,059 --> 00:31:53,693

Daar vindt de onderhandeling plaats.

586

00:31:54,894 --> 00:31:57,762

Ten tweede, vraag meer
dan wat je nodig hebt.

587

00:31:59,197 --> 00:32:02,432

En drie, we bewegen
in steeds afnemende mate.

588

00:32:03,333 --> 00:32:06,168

En als we meer vragen dan nodig,
- een tip van een expert -

589

00:32:06,902 --> 00:32:10,471

probeer maanden van tevoren
al iets te laten vallen,

590

00:32:10,538 --> 00:32:11,772

een zaadje te planten.

591

00:32:12,706 --> 00:32:15,974

Dat noemen we 'preconditioneren',
zodat ze al een idee hebben

592

00:32:16,041 --> 00:32:17,209

van waar de deal gaat plaatsvinden.

593

00:32:18,309 --> 00:32:20,978

We gaan samenvatten
wat we hebben geleerd vandaag.

594

00:32:22,579 --> 00:32:24,547

We hebben geleerd wat onderhandelen is.

595

00:32:25,547 --> 00:32:29,884

Onderhandelen is conflict, resolutie
en daarom ook oncomfortabel.

596

00:32:31,051 --> 00:32:34,854

Waarom onderhandelen we juist?
Om elkaar voldoening te kunnen geven.

597

00:32:35,287 --> 00:32:36,421
Da's de hele reden.

598
00:32:37,122 --> 00:32:39,323
Het noodzakelijke ritueel
waar we doorheen moeten.

599
00:32:39,790 --> 00:32:41,091
Denk terug aan die auto.

600
00:32:41,258 --> 00:32:44,026
Als die eigenaar
te snel had toegegeven ...

601
00:32:44,827 --> 00:32:46,795
Ja, niet heel veel voldoening.

602
00:32:47,228 --> 00:32:49,763
En is dat wat je wilt
dat de andere partij heeft?

603
00:32:50,631 --> 00:32:51,631
Hoe onderhandelen we?

604
00:32:52,065 --> 00:32:53,899
Door in het hoofd
van de andere partij te kruipen.

605
00:32:54,133 --> 00:32:55,901
Door meer te vragen dan we nodig hebben

606
00:32:56,201 --> 00:32:58,869
en door te bewegen
in steeds afnemende hoeveelheden.

607
00:33:00,571 --> 00:33:02,705
Goed, dat was het voor vandaag.

608
00:33:02,939 --> 00:33:05,607
Mochten jullie meer willen weten
over onderhandelen.

609

00:33:06,274 --> 00:33:09,176
Op de Cevora-website
hebben jullie mij gevonden.

610
00:33:09,276 --> 00:33:13,879
Dus daar kunnen jullie ook andere cursussen
vinden over onderhandelen.

611
00:33:14,413 --> 00:33:15,981
Op de website van Cevora dus.

612
00:33:16,014 --> 00:33:18,282
Die worden gegeven door andere mensen.

613
00:33:18,916 --> 00:33:21,351
Een van de cursussen is
'Sterk onderhandelen in de praktijk'.

614
00:33:21,618 --> 00:33:24,586
Een andere cursus is 'Hoe moet ik
succesvol onderhandelen en afsluiten'?

615
00:33:26,021 --> 00:33:29,890
Willen jullie met mij
wat meer praten over onderhandelen

616
00:33:29,990 --> 00:33:31,391
en mij een casus voorleggen?

617
00:33:31,891 --> 00:33:34,126
Dan kunnen jullie
mij contacteren op LinkedIn.

618
00:33:34,660 --> 00:33:35,827
Dit is een QR-code.

619
00:33:36,227 --> 00:33:39,830
Als je de camera van je telefoon
er tegenover houdt,

620
00:33:40,297 --> 00:33:44,733
of het nu een iPhone of Android is,
dan zal je automatisch

621

00:33:44,800 --> 00:33:46,968

op mijn LinkedIn-profiel terechtkomen.

622

00:33:47,501 --> 00:33:52,638

We leggen contact en dan praat ik graag met je verder over dit onderwerp.

623

00:33:52,972 --> 00:33:54,006

Alvast dank.

624

00:33:54,706 --> 00:33:57,074

Dank voor de tijd die we samen hebben doorgebracht

625

00:33:57,141 --> 00:33:58,542

en hopelijk tot snel!

626

00:34:00,210 --> 00:34:01,177

Ciao, ciao.