หนังสือดี เปลี่ยนแปลงชีวิตได้
มอบหนังสือดี เป็นของขวัญสำหรับคนที่รักและห่วงใย

ฉบับปรับปรุง

101 กลวิธี ทำอย่างไร ไม่ให้เสียเปรียบ คน

รู้ทันคน เพื่อไม่ให้เสียเปรียบใคร ต่อรองอย่างไร ไม่ให้เสียเปรียบคน

THE ONLY NEGOTIATING GUIDE YOU'LL EVER NEED
101 WAYS TO WIN EVERY TIME IN ANY SITUATION

เขียนโดย :

Peter B. Stark และ **Jane S. Flaherty**

แปลโดย : **วัลภา ลินลาวรรณ**

บรรณาธิการโดย : **สมชัย เบญจมิตร**

บี มีเดีย | HOW TO พัฒนาตนเอง

Bee BeeMedia

สื่อความสุข ความหวัง
กำลังใจ และความสำเร็จ

หนังสือ **101 กลวิธี ทำอย่างไรไม่ให้เสียเปรียบคน** - ฉบับปรับปรุง
101 กลวิธีรับมือและตอบโต้ เมื่อต้องต่อรองกับคนทุกประเภท
ในทุกสถานการณ์ ทุกเวลา ทั้งเรื่องธุรกิจและชีวิตประจำวัน
เขียนโดย : **Peter B. Stark** และ **Jane S. Flaherty**
แปลโดย : **วัลลภา ลินลาวรรณ**
บรรณาธิการโดย : **สมชัย เบญจมิตร**

สงวนลิขสิทธิในประเทศไทยตาม พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ 2555 โดย **บริษัท บี มีเดีย กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด**
ห้ามการลอกเลียนไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ รวมทั้งการจัดเก็บถ่ายทอด ไม่ว่าด้วยรูปแบบหรือวิธีการใดๆ
ด้วยกระบวนการทางอิเลกทรอนิกส์ การถ่ายภาพ การบันทึก หรือวิธีการอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาต

Copyrught by **Peter B. Stark and Jane S. Flaherty**
Thai Language Translation copyright © 2012 by **Bee Media Group (Thailand) Co.,Ltd.**
Thai transalation rights arranged with Michael Larsen / Elizabeth Pomada Literary Agency, San Francisco, California USA and Chandler Crawford Agency, Inc. Monterey, Massachusetts, USA through Tuttle-Mori Agency Co., Ltd.

15 14 13 12 11 10 9 8 7

ISBN 978-974-9760-55-0 ราคา 185 บาท

จัดพิมพ์โดย **สำนักพิมพ์ บี มีเดีย** | HOW TO พัฒนาตนเอง

ในเครือ บริษัท บี มีเดีย กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด
Bee Media Group (Thailand) Co.,Ltd.
39/436 หมู่ 1 ซ.เรวดี 9 ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง นนทบุรี 11000
ติดต่อโดยตรงที่ **089-111-7500 , 089-120-7700** Tel. 02-951-5577 Fax. **02-951-5578**

ติดตามข่าวสาร สมัครสมาชิก และรับสิทธิพิเศษได้ที่ **www.BeeMedia.co.th**
Email : **info@BeeMedia.co.th** **www.facebook.com/beemedia**

กรณีต้องการสั่งซื้อจำนวนมาก เพื่อใช้เป็นของขวัญหรือส.ค.ส.ในทุกเทศกาล เช่น ปีใหม่ การอบรมสัมมนา อบรมทีมงาน เกษียณอายุ หรือเป็นของขวัญเพื่อคนที่รักและห่วงใย
ขอรับส่วนลดพิเศษที่ 089-111-7500, 089-120-7700 www.BeeMedia.co.th

หนังสือเล่มนี้พิมพ์ด้วยกระดาษถนอมสายตาอย่างดี "GREEN READ" ซึ่งช่วยถนอมสุขภาพสายตาของท่าน ลดทอนแสงสว่างในการอ่าน และทุกเล่มรับประกันความพอใจสูงสุด หากเกิดปัญหาอันเนื่องจากการพิมพ์ สามารถเปลี่ยนเล่มใหม่ได้ทันที

TO _____

FROM _____

BeeMedia

BeeMedia

-สิ่งดีๆ จากผู้ให้สู่ผู้รับ-

ผู้ที่มอบหนังสือเล่มนี้ให้แด่ท่าน คือผู้ที่มีความเอาใจใส่และปรารถนาแต่สิ่งที่ดีที่สุด จึงได้มอบหนังสือเล่มนี้ ที่จะช่วยให้ท่านมีแนวทางในการรู้เล่ห์เหลี่ยมรู้ทันคนทุกประเภท รู้กลวิธีรับมือและตอบโต้เพื่อป้องกันการถูกเอาเปรียบจากการต่อรอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทางธุรกิจหรือชีวิตประจำวัน โดยไม่เสียเปรียบใคร

นี่คือสิ่งที่คนพิเศษผู้ที่รักและห่วงใยในตัวท่านได้มอบหนังสือเล่มนี้ให้ เพียงเพื่อต้องการให้คนที่ท่านรักและห่วงใย มีชีวิตที่ดีขึ้นตลอดไป

เพราะหนังสือดีเล่มนี้ เปลี่ยนแปลงชีวิตคนเราให้ดีขึ้นได้

สมชัย เบญจมิตร

การมอบหนังสือดีแก่ผู้ที่ท่านรักและห่วงใย เป็นการเพิ่มสิ่งดีให้กับตนเองและผู้ได้รับสำหรับ ผู้รับนั้น เมื่อท่านได้รับหนังสือดีเล่มนี้ ขอให้ตอบแทนสิ่งดีๆ คืนแก่ผู้ให้ด้วยการอ่านให้จบ 1 ครั้ง และให้ผู้อื่นยืมอ่าน 1 ครั้ง เพราะเท่ากับท่านได้ช่วยให้ตัวท่านเองและคนรอบข้าง มีชีวิตที่ดีขึ้น

เกี่ยวกับผู้เขียน

ปีเตอร์ บี. สตาร์ค ประธานบริษัท Peter Barron Stark & Associates, Inc. เป็นนักเขียน นักบรรยายในเรื่องศิลปการเจรจาต่อรองที่มีชื่อเสียงมาก เขาเดินทางไปทั่วโลกเพื่ออบรมผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ นักขายมืออาชีพ และพนักงานและผู้บริหารด้านอื่นๆ ทั่วโลก เขากระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้คนนับพันและเป็นหนึ่งในนักพูดมืออาชีพที่มีชื่อเสียงในด้านการสร้างภาวะผู้นำ และวิธีกระตุ้นให้ทีมงานเปลี่ยนแปลงตนเอง

เจน ฟลาเฮอร์ตี้ เป็นที่ปรึกษาและนักบรรยายของบริษัท Peter Barron Stark & Associates, Inc. เธอมีประสบการณ์มากกว่า 25 ปี ในการฝึกอบรมให้แก่ผู้จัดการและพนักงานนับพันคนในเรื่องการสร้างภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ วิธีการติดต่อสื่อสาร และการเจรจาต่อรอง เธอเชี่ยวชาญเป็นพิเศษในเรื่องการใช้ทักษะการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขความขัดแย้ง การปรับปรุงวิธีการติดต่อสื่อสารของคน และการสร้างความเข้มแข็งให้กับคนเพื่อการทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จ

BeeMedia

- เกี่ยวกับผู้แปลและเรียบเรียง -

วัลภา ลินลาวรรณ สำเร็จการศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์ สาขาศาสตร์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีประสบการณ์การทำงานด้านคอนพิวเตอร์บริษัทเอกชนชั้นนำกว่า 11 ปี ทั้งในประเทศไทยและสหรัฐอเมริกา ก่อนเดินทางกลับมาประเทศไทย

วัลภา รักงานแปลและมีผลงานแปลหลายเล่ม อาทิเช่น Nice Girls Don't Get the Corner Office (อยากจะเป็นหญิงเก่ง เธอก็ต้องกล้าเปลี่ยน-สำนักพิมพ์ **บี มีเดีย**) ปัจจุบันเธอทำงานตำแหน่งผู้บริหารของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

หมายเหตุบรรณาธิการ

ในชีวิตของคนเรานั้น มีคนหลายประเภทที่ต้องพบเจอที่ต้องต่อรองกัน มีทั้งคนดี และคนที่ชอบเอาเปรียบ ซึ่งเราไม่สามารถหลีกเลี่ยงการต่อรองกับพวกเขาเหล่านั้นได้ ชีวิตประจำวันมีการต่อรองอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการงาน ธุรกิจ กระทั่งชีวิตประจำวันทั่วไป **เราจึงต้องรู้เล่ห์ทันคนเพื่อไม่ให้เสียเปรียบใคร ต่อรองกับใครก็ต้องไม่เสียเปรียบคน** คนที่เราจะต้องพบเจอนั้นมีหลายประเภท อาทิเช่น คนประเภท **ปลาฉลาม-พวกเขี้ยวลากดิน** ที่ชอบเอาเปรียบผู้อื่น คนประเภท **ปลาคาร์พ-คนขี้กลัวขี้แพ้** ที่เอาแต่ปกป้องรักษาประโยชน์ของตนเอง และคนประเภท **ปลาโลมา** ที่เป็นคนฉลาด รู้จักประนีประนอมและปรับตัวตามสถานการณ์ได้ ดังนั้น **ถึงแม้ว่าเราจะเป็นคนที่ไม่ชอบเอาเปรียบใคร แต่เราจำเป็นต้องรู้ทันชั้นเชิงของคนเหล่านี้ เพื่อให้สามารถรับมือและไม่ให้ถูกเอาเปรียบได้**

หนังสือ **"101 กลวิธี ทำอย่างไรไม่ให้เสียเปรียบคน**-ฉบับปรับปรุง" เป็น **หนังสือดี** ที่สอนวิธีรู้เล่ห์เหลี่ยมคน เพื่อรับมือกับการต่อรอง เขียนโดย Peter B. Stark และ Jane S. Flaherty ผู้ซึ่งมีชื่อเสียงในการให้คำปรึกษาในด้านการเจรจาต่อรอง ได้ให้แนวคิดและกลวิธี 101 กลวิธี และชั้นเชิงในการรับมือหรือตอบโต้กับคนทุกประเภท เพื่อให้รู้ทันคนและเพื่อป้องกันมิให้ใครเอาเปรียบได้

สำนักพิมพ์ **บี มีเดีย** มีความภูมิใจที่ได้นำเสนอ **หนังสือดี** เล่มนี้ ซึ่งจะช่วยให้ท่านเป็นคนรู้เล่ห์เหลี่ยมคน และมีชั้นเชิงในการรับมือกับคนทุกประเภท ซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จ ไม่ถูกใครเอาเปรียบ และมีชีวิตที่ดีขึ้น

เพราะหนังสือดี เปลี่ยนแปลงชีวิตคนเราให้ดีขึ้นได้

สมชัย เบญจมิตร
somchai@BeeMedia.co.th

BeeMedia
BeeMedia

หนังสือ **"คู่มือการเจรจาต่อรอง"** ที่ดีที่สุด ที่ช่วยให้คุณ **รู้ทันคน** และ **ไม่ถูกใครเอาเปรียบ**

หนังสือ **"101 กลวิธี ทำอย่างไรไม่ให้เสียเปรียบคน"** เขียนโดย ปีเตอร์ บี. สตาร์ค และ เจน ฟลาเฮอร์ตี้ ผู้ให้คำปรึกษาที่มีชื่อเสียงให้กับบริษัทชั้นนำหลายแห่ง ซึ่งจะทำให้คุณรู้ทันคน ทำให้เรื่องการต่อรองไม่น่ากลัวและไม่ถูกใครเอาเปรียบ กลวิธีและชั้นเชิง 101 วิธีของพวกเขาเข้าใจง่าย นำไปใช้ได้ง่าย แต่ละวิธีสั้นๆ พร้อมตัวอย่างสถานการณ์และวิธีรับมือหรือตอบโต้ที่น่าสนใจ นำไปใช้ได้ทันที ไม่ใช่แค่ในเรื่องงาน หรือธุรกิจเท่านั้น แต่ยังรวมถึงชีวิตส่วนตัวทุกเรื่องด้วย

BeeMedia

*"**ห**นังสือเล่มนี้เป็นคู่มือสำหรับการใช้ชีวิตของคุณไปตลอดชีวิต ไม่ว่าคุณจะต่อรองเรื่องสำคัญ หรือแค่การวางแผนสำหรับอาหารมื้อค่ำกับเพื่อนๆ หนังสือเล่มนี้มีค่ามากสำหรับคุณ จงอ่านตั้งแต่วันนี้"*

- **แจ็ค แคนฟิลด์** ผู้แต่ง Chicken Soup for The Soul

*"**ไ**ม่ต้องสงสัยเลยว่า เนื้อหาที่ดีที่สุดในหนังสือเล่มนี้คือตอนที่ 2 ซึ่งพูดถึง **101 กลวิธีและชั้นเชิงที่น่าสนใจ** นอกจากผู้แต่งจะได้พูดถึงกลวิธีที่เข้าใจง่าย พวกเขายังได้ยกตัวอย่างในชีวิตจริงว่าแต่ละวิธีนั้นจะนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างไร และอะไรคือสิ่งที่จะคาดว่าจะได้รับจากฝ่ายตรงข้าม ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างแท้จริง"*

- **มาร์ค กูกลิเอลโม** รองประธานบริษัท San Diego Padres

*"**ฉั**นมีหนังสือเกี่ยวกับการต่อรองอยู่ 6 เล่มในชั้นหนังสือ แต่เล่มนี้เป็นเล่มที่ดีที่สุด"*

- **เจนิส ดูอิส-แลมเพิร์ท** ผู้อำนวยการบริษัท Ralston Purina

สารบัญ

เกี่ยวกับผู้เขียน *4*

หมายเหตุบรรณาธิการ *5*

บทนำ ทำไมคุณต้องอ่านหนังสือเล่มนี้ ที่สอนกลวิธีและชั้นเชิงเพื่อรู้ทันและรับมือในการต่อรองกับ **"คนทุกประเภท"**! *9*

ตอนที่ 1 วิธีฝึกตนเองให้เป็นคนที่รู้ทันและมีชั้นเชิงในการต่อรองกับคนทุกประเภท ทุกสถานการณ์ และทุกเวลา โดยไม่เสียเปรียบใคร แต่ได้ประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย *12*

1. เรียนรู้ความหมายของการต่อรอง และประเมินว่าคุณเข้าใจมันแค่ไหน *13*
   - *ตัวอย่างในชีวิตประจำวันที่ต้องเกี่ยวข้องกับการต่อรอง*
   - *คุณเป็นคนที่มีความสามารถในการต่อรองมากน้อยแค่ไหน*
2. วิธีการต่อรอง 4 แบบที่ใช้บ่อยในชีวิตประจำวัน *21*
   - *แบบที่ 1 แพ้-แพ้ (Lose-Lose) หรือเสียประโยชน์ทั้งสองฝ่าย*
   - *แบบที่ 2 แพ้-ชนะ (Win-Lose or Lose-Win) ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ได้หรือเสียประโยชน์*
   - *แบบที่ 3 ชนะ-ชนะ (Win-Win) หรือได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย*
   - *แบบที่ 4 ไม่เกิดผลอะไรเลย (No Outcome) หรือแบบสรุปไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นแง่ดีหรือแง่ร้าย*
   - *วิธีและแนวคิดการต่อรอง 3 วิธีที่ทำให้ได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย*
3. องค์ประกอบสำคัญของต่อรอง และวิธีประยุกต์ใช้ *32*
4. วิธีฝึก **ทักษะการตั้งคำถาม** เพื่อให้รู้ลึกถึงความต้องการของอีกฝ่าย *45*
   - *คำถามที่สำคัญและน่าสนใจ 2 ประเภท*
   - *วิธีถามคำถามเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อคุณมากที่สุด*
5. วิธีฝึกทักษะการ **"ฟัง"** ให้เป็นประโยชน์ต่อตัวคุณ เพื่อช่วยให้ประสบความสำเร็จในการต่อรองทุกๆ เรื่อง *58*
   - *ข้อควรระวัง 3 ประการที่เกิดจากการฟัง*
   - *วิธีฝึกทักษะในการ **"ฟัง"** 2 แบบ*
   - วิธีฝึกให้เป็นคนที่เข้าใจคนอื่น

BeeMedia

6. วิธีวิเคราะห์ **"ท่าทางคน"** เพื่อประยุกต์ใช้ในการต่อรอง *69*
   - *วิธีสังเกตและวิเคราะห์กิริยาท่าทางโดยรวมของอีกฝ่าย*
   - *วิธีสังเกตและวิเคราะห์การแสดงออกทาง* ***สีหน้าและศีรษะ***
   - *วิธีสังเกตและวิเคราะห์การแสดงออกทาง* ***ลำตัว***
   - *วิธีสังเกตและวิเคราะห์การแสดงออกของ* ***แขน***
   - *วิธีสังเกตและวิเคราะห์การแสดงออกของ* ***มือ***
   - *วิธีสังเกตและวิเคราะห์การแสดงออกของ* ***ขา***
7. วิธีทำให้คน **"ไว้ใจคุณ"** *78*
   - *องค์ประกอบ 15 ข้อเพื่อทำให้คนไว้ใจคุณ*
   - *วิธีต่อรองกับคนที่ "ไม่น่าไว้วางใจ"*
8. วิธีวิเคราะห์คน 3 ประเภทที่คุณต้องเจอ *87*
   - *1 ปลาฉลาม (Sharks) หรือคนประเภทเขี้ยวลากดิน*
   - *2 ปลาคาร์พ (Carp) หรือประเภทขี้แพ้ เอาแต่รักษาประโยชน์ตน*
   - *3 ปลาโลมา (Dolphins) หรือฉลาดและปรับตัวตามสถานการณ์*
9. คุณควรจะมี **"รูปแบบ"** การต่อรอง และประยุกต์ใช้อย่างไรจึงจะทำให้ประสบความสำเร็จ *96*
   - *ทำความเข้าใจ* ***"รูปแบบ"*** *วิธีการต่อรองของคนที่คุณต่อรองด้วย*
   - *รูปแบบพฤติกรรมต่างๆ ของคน*
10. วิธีการเตรียมตัวต่อรองเพื่อให้คุณ **"พร้อม"** มากที่สุด *111*
   - *การเตรียมพร้อมจากการมองทั้งในมุมของคุณ และของอีกฝ่าย*
   - *คำถามเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนที่จะมีการต่อรอง*

ตอนที่ 2 101 กลวิธีไม่ให้เสียเปรียบคน และวิธีประยุกต์ใช้ *129*

BeeMedia
BeeMedia

บทนำ

ทำไมคุณต้องอ่านหนังสือเล่มนี้ ที่สอน **กลวิธี และชั้นเชิง** เพื่อรู้ทันและรับมือในการต่อรอง กับ **"คนทุกประเภท"** !

จุดประสงค์ของหนังสือเล่มนี้ก็คือ

เพื่อให้คุณรู้ทันคน ไม่ถูกใครเอาเปรียบ ในทุกๆ เรื่อง ตั้งแต่เรื่องเล็กๆ อาทิเช่น *การต่อรองซื้อของใช้ส่วนตัวในตลาด การซื้อสินค้าในร้านตามที่ต่างๆ ไปจนถึงเรื่องใหญ่ๆ อย่างเช่นการซื้อขายบ้าน การซื้อขายสินค้า การแต่งงาน การต่อรองให้ลูกทานข้าวหรือทำการบ้าน เป็นต้น* เพราะหนังสือเล่มนี้ สอนให้คุณรู้เท่าทันเทคนิคชั้นเชิงที่หลอกล่อคุณให้ตายใจหรือหลงเชื่อ เพื่อไม่ให้ตัดสินใจคล้อยตามเขาอย่างไม่มีสติรู้เท่าทัน

นอกจากนี้ หนังสือเล่มนี้ยังให้คำแนะนำคุณเกี่ยวกับทักษะและเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อให้เป็นคนที่รับมือกับการต่อรองที่รู้ทันคน และไม่เสียเปรียบใคร อีกทั้งช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ยาวนาน และได้ประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่ายระหว่างคุณกับคนอื่นด้วย

หลักแนวทางที่แฝงอยู่เบื้องหลังวิธีการนี้คือ **นอกจากการไม่เสียเปรียบใครแล้ว การจะเป็นคนที่เจรจาหรือต่อรองที่เก่งนั้น คุณจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะช่วยให้คนที่คุณต่อรองด้วยเดินจากไปอย่างผู้ชนะด้วย** เหตุผลก็คือว่า มีน้อยครั้งที่การต่อรองนั้นจะเป็นเหตุการณ์ที่จบลงในครั้งเดียว เพราะสินค้าหรือบริการเกือบทุกอย่างที่คุณเป็นผู้ซื้อหรือผู้ขาย ไม่

ว่าจะเป็นรถยนต์หรือบ้าน คุณมีโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวที่เอื้อประโยชน์ต่อตัวคุณเสมอ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการพัฒนาตัวเองในการต่อรองทุกเรื่องในชีวิตประจำวันด้วย ลองคิดดู เมื่อมีการซื้อหรือการขายสินค้าหรือบริการ ถ้าคุณทำงานด้านการขาย ผลของการต่อรองที่ได้ประโยชน์ด้วยกันทั้งฝ่ายคุณและคนซื้อนั้น จะทำให้คุณมีโอกาสที่จะได้ลูกค้าเพิ่มขึ้น เพราะการ **"แนะนำต่อ"** เมื่อลูกค้าหรือเพื่อนของเขาต้องการซื้อสินค้า **ทั้งนี้เพราะคนส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะติดต่อกับคนที่พวกเขาเคยคุยกันแบบได้ประโยชน์ด้วยกันทั้งคู่มาก่อน เพราะเขาเหล่านั้นมีความสัมพันธ์ที่เชื่อถือได้ต่อกันและกัน**

BeeMedia

คุณอาจจะสงสัยว่า **"แล้วมันเกี่ยวอะไรกับการซื้อรถยนต์ล่ะ มันไม่ใช่การต่อรองซื้อขายแบบครั้งเดียวจบเลยหรือ"** ข้อเท็จจริงอยู่ตรงที่ว่าในอดีตนั้น ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์เคยคิดว่าการขายรถยนต์เป็นเหตุการณ์ที่ครั้งเดียวจบ และผลก็คือ มันสร้างความขมขื่นให้แก่ผู้ซื้อ แต่ความเป็นจริงมีลูกค้าบางคนที่ซื้อรถยนต์ 2-3 คัน จากตัวแทนจำหน่ายเดียวกันและอาจจะจากพนักงานขายคนเดียวกันก็ได้ ความสัมพันธ์เช่นนี้เป็นตัวอย่างที่ดี เนื่องจากมันช่วยให้คนที่เป็นลูกค้าของคุณประหยัดทั้งเวลาเงิน และปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ **ดังนั้น ถ้าคุณเป็นคนหนึ่งที่กำลังพยายามสร้างความสัมพันธ์ในเรื่องการติดต่อธุรกิจหรือหน้าที่การงาน คุณก็ควรจะคิดหาวิธีที่จะสร้างความสัมพันธ์แบบที่ "ได้ประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย (Win-Win)"**

BeeMedia

ถ้าคุณเป็นคนที่ชอบสร้างความสัมพันธ์ที่ได้ประโยชน์ร่วมกันบนพื้นฐานของความไว้วางใจอยู่แล้วล่ะก็ ทำไมคุณยังต้องอ่านหนังสือเล่มนี้ที่เน้นไปในทางกลยุทธ์และชั้นเชิงสำหรับการต่อรองกับคนทุกประเภทอีกล่ะ

เหตุผลแรกก็คือ เพื่อป้องกันตัวเองจากการถูกเอาเปรียบ เพราะมีคนที่ชอบเอาเปรียบคนอื่นอยู่มากมายในสังคมเรา มันไม่ใช่ทุกคนที่สนใจกับผลลัพธ์แบบที่ได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย เพราะ **"คนละโมบ"** ย่อมต้องการชัยชนะแบบไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น และไม่ใส่ใจกับความพ่ายแพ้ของคุณด้วย

เหตุผลที่สองคือ มันจะช่วยให้คุณมีทางเลือกที่ดีมากขึ้น **"กลยุทธ์ กลวิธีและชั้นเชิง"** ที่ได้ผลดี จะช่วย **เพิ่มทางเลือก** ให้แก่คุณมากขึ้น เพื่อให้ทั้งคุณและเขาเหล่านั้น (อาจเป็นลูกค้า เจ้านาย ลูก เพื่อนร่วมงาน นักขายหรือฝ่ายจัดซื้อ ฯลฯ) บรรลุเป้าหมายที่ดีร่วมกัน **ยิ่งคุณมีทางเลือกมากเท่าใด คุณก็จะยิ่งหาทางออกที่ดีสำหรับตัวคุณเองได้มากขึ้นเท่านั้น**

และเหตุผลสุดท้ายคือ ถึงแม้ว่าคุณจะไม่ใช้กลยุทธ์ชั้นเชิงอะไรเลยก็ตาม แต่อีกฝ่ายก็จะใช้เสียเอง และคุณต้องใช้ความสามารถในการรู้เท่าทันเพื่อที่จะรับข้อเสนอและตอบโต้ต่อรองกับพวกเขา ดังนั้นในสถานการณ์ทุกสถานการณ์ที่มีการต่อรองกัน การใช้กลยุทธ์และชั้นเชิงและการรู้ทันคนที่คุณต้องต่อรองด้วยนั้นจึงมีความจำเป็นยิ่ง ซึ่งคุณจะได้เรียนรู้กลยุทธ์การใช้ชั้นเชิงจำนวน 101 วิธีในส่วนที่ 2 ของหนังสือเล่มนี้

ให้สังเกตว่าในการพูดกันเรื่องการต่อรองเราจะใช้คำว่า **"อีกฝ่ายหนึ่ง"** แทนคำว่า **"ฝ่ายตรงข้าม"** เพราะทัศนคติที่คุณมองพวกเขานั้นมีผลอย่างมากต่อการต่อรองให้บรรลุผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จ

การมองคนที่คุณเจรจาด้วยว่าเป็น "ฝ่ายตรงข้าม" จะทำให้เกิดผลลัพธ์แบบมี "ผู้ชนะ-ผู้แพ้" ตรงกันข้าม ถ้าคุณปฏิบัติต่อพวกเขาอย่าง "คู่เจรจา" จะทำให้คุณรู้สึกว่ามีความผูกพันส่วนตัวที่จะสร้างความสำเร็จร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์แบบ "ได้ประโยชน์กันทั้งสองฝ่าย"

แม้แต่คนเก่งที่มีความสามารถในการต่อรอง ก็ยังมีกิตติศัพท์ในเรื่องความมีคุณธรรมและน่าไว้วางใจ ถ้าคุณมีคุณสมบัติเหล่านั้นอยู่แล้ว ผู้คนก็เต็มใจที่จะกลับมาหาคุณและติดต่อกับคุณใหม่ในภายหลัง

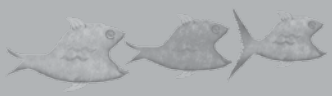
หนังสือเล่มนี้จะแนะนำทักษะวิธีการและเครื่องมือ
ในการทำให้คุณเป็นคนเก่งในเรื่องการต่อรองกับคน
นอกจากนี้ยังช่วยให้รู้เท่าทันการต่อรองกับคนทุกประเภท
ทุกสถานการณ์และทุกเวลา โดยไม่เสียเปรียบใครอีกด้วย

BeeMedia
BeeMedia

ตอนที่ 1

วิธีฝึกตนเองให้เป็นคนที่รู้ทันและมีชั้นเชิงในการต่อรองกับคนทุกประเภท ทุกสถานการณ์ และทุกเวลา โดยไม่เสียเปรียบใคร แต่ได้ประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย

“เรารู้ว่าคุณ
ไม่คิดเอาเปรียบใคร
แต่เราก็ไม่อยาก
ให้ใครเอาเปรียบคุณ”



101 กลวิธี ทำอย่างไร ไม่ให้เสียเปรียบคน

1

เรียนรู้ความหมายที่แท้จริงของการต่อรอง และประเมินว่า คุณเข้าใจมันแค่ไหน

"จงอย่าต่อรองด้วยความกลัว แต่อย่ากลัวที่จะต่อรอง"

- จอห์น เอฟ เคเนดี้ -

หัวใจของมันคือ **"ไม่มีคำว่าผู้แพ้-มีแต่ผู้ชนะ"**

เมื่อคุณได้ยินคำว่า **"เจรจา"** หรือ **"ต่อรอง"** คุณนึกถึงอะไร นึกถึงสิ่งที่บรรดาผู้ที่สนับสนุนนาย อัล กอร์ และ จอร์จ ดับเบิลยู. บุช เถียงกันถึงวิธีการนับคะแนนในการเลือกตั้งประธานาธิบดีเมื่อปี ค.ศ.2000 นึกถึงสิ่งที่บริษัทไมโครซอฟท์และรัฐบาลสหรัฐอเมริกาพยายามนิยามความแตกต่างระหว่างการแข่งขันกันอย่างยุติธรรมกับการผูกขาด หรือสิ่งที่บริษัทอเมริกัน ออนไลน์ และ ไทม์ วอร์เนอร์ ร่วมมือกับรัฐบาลกลางเพื่อหาวิธีการควบรวมกิจการที่ประสบผลสำเร็จซึ่งจะสนับสนุนการค้าแบบเสรี หรือนึกถึงการถูกเรียกเงินประกันเพิ่มตอนที่หุ้นตกรูดระนาว **จะเห็นได้ว่า โดยส่วนมากแล้ว พวกเรามักจะมองการเจรจาหรือการต่อรองไปในทางที่ต้องมีผู้ชนะและผู้แพ้ ซึ่งที่จริงแล้วมันไม่ใช่!**

จากการวิจัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยโดยการถามคำถามที่ว่า **ในชีวิตประจำวันของคุณนั้น คุณต้อง "ต่อรอง" บ่อยแค่ไหน** *(บ่อย แทบ*

จะไม่เคย หรือไม่เคยเลย) คำตอบที่ได้คือ กว่า 36% ตอบว่า *"แทบจะไม่เคย"* หรือ *"ไม่เคยเลย"* **แต่ที่จริงคำถามนี้เป็นคำถามลวง เพราะคำตอบที่ถูกต้องควรจะเป็น "ตลอดเวลา" เนื่องจากทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตนั้น ต้องมีการต่อรองแทบจะทุกเรื่อง ในทุกสถานการณ์ และตลอดเวลาชีวิตทุกๆ ด้านของคุณย่อมมีการต่อรองในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเสมอ** *ไม่ว่าจะเป็นการขอร้องให้คนอื่นช่วยทิ้งขยะให้ หรือการขับรถแทรกเข้าช่องทางด่วนในช่วงเวลาเร่งรีบ ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจว่าจะนัดลูกค้าตอนเวลาไหน จนถึงรายการทีวีที่คุณจะเลือกดูร่วมกันในครอบครัว*

BeeMedia

เจอราร์ด ไอ. ไนเรนเบิร์ก ผู้เขียนหนังสือเรื่อง The Art of Negotiating ซึ่งเป็นหนังสือเล่มแรกที่เขียนถึงวิธีการต่อรองที่ดีมากและเป็นผู้ที่นิตยสาร Wall Street Journal ยกย่องว่าเป็น **"บิดาแห่งการต่อรอง"** กล่าวไว้ว่า **"เมื่อใดก็ตามที่ผู้คนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ เมื่อใดก็ตามที่พวกเขาพูดคุยกันโดยมีจุดหมายเพื่อบรรลุข้อตกลง นั่นคือพวกเขากำลังต่อรอง"**

BeeMedia

อิซรีเอล อันเทอร์แมน อดีตอาจารย์ของคณะการจัดการแห่งมหาวิทยาลัย San Diego State ได้อธิบายคำนิยามของไนเรนเบิร์กว่า **"การเจรจาหรือการต่อรองไม่ได้เกิดขึ้นเพื่อ 'สานต่อ' หรือ 'ทำลาย' ความสัมพันธ์ แต่เพื่อ 'สร้าง' ความสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ หรือความสัมพันธ์ที่แตกต่างไปจากเดิม"**

สรุปก็คือ พวกเราส่วนใหญ่ต่างก็เกี่ยวข้องกับการต่อรอง
ไม่ว่าจะในระดับใดระดับหนึ่งเพื่อสิ่งที่ดีในชีวิตเสมอ
เราควรจะมองการต่อรองไปในทางที่ดีว่า
เป็นการนำเอากระบวนการการติดต่อสื่อสาร
มาประกอบเข้าด้วยกัน

ตัวอย่างในชีวิตประจำวัน ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการต่อรอง

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างในชีวิตประจำวันของคุณ ซึ่งคุณสามารถเปลี่ยนชีวิตให้ดีขึ้นได้โดยใช้วิธีการต่อรอง

BeeMedia

1. *การซื้อรถยนต์ เพื่อต่อรอง ราคา ระยะเวลาและอุปกรณ์ตกแต่ง*
2. *การซื้อบ้าน เพื่อต่อรอง ราคา และระยะเวลาของสัญญา*
3. *การซ่อมรถยนต์ เพื่อต่อรองเวลารับรถคืนและค่าใช้จ่าย*
4. *รายการทีวีช่วงค่ำที่ครอบครัวของคุณจะดูร่วมกัน*
5. *สิ่งที่คุณจะได้รับโดย "ไม่เสียค่าใช้จ่าย" จากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่*
6. *เงินเดือน วันพักร้อน และผลประโยชน์เพิ่มเติมจากการทำงาน*
7. *ขอบเขตของงาน และระยะเวลาที่ต้องทำให้เสร็จ*
8. *ราคาค่าบริการที่คุณจะคิดจากลูกค้ารายใหม่*
9. *การกำหนดวันเพื่อจัดงานสำคัญอย่างใดอย่างหนึ่ง*
10. *งานเลี้ยงที่คุณจะไปและไม่ไปร่วมในช่วงวันหยุด*
11. *ตารางเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นสำหรับครอบครัว*
12. *ระยะเวลาการควบรวมหรือการเข้าครอบครองกิจการ*
13. *ตารางการหยุดพักผ่อนสำหรับพนักงานในบริษัท*
14. *ช่วงเวลาที่คุณจะหยุดพักผ่อน (จากธุรกิจ) และสถานที่ที่คุณจะไปพักผ่อน (กับครอบครัว) ในแต่ละปี*
15. *ค่าบริการและบริการที่คุณคาดหวังจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่คุณจะใช้*
16. *ค่าบริการขนส่ง และวันที่จะได้รับสินค้าที่คุณสั่งซื้อ เป็นต้น*

โอกาสใดบ้าง ที่คุณจะเปลี่ยนชีวิตให้ดีขึ้นได้

ในชีวิตประจำวันของคุณนั้น มีเรื่องอะไรบ้างที่คุณมีโอกาสที่จะปรับปรุงชีวิตของคุณให้ดีขึ้นได้ ด้วยการฝึกฝนวิธีการต่อรอง เพื่อให้รู้ทันคน และไม่เสียเปรียบใคร ให้คุณเขียนเป็นข้อๆ

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....
6. .....
7. .....
8. .....
9. .....
10. .....

BeeMedia

คุณเป็นคนที่มีความสามารถในการต่อรอง มากน้อยแค่ไหน

การต่อรองเป็นทักษะที่สามารถเรียนรู้ ฝึกฝน และเข้าใจได้ เช่นเดียวกับทักษะอื่นๆ การพัฒนาเรื่องอะไรก็ตามในชีวิต ทั้งที่เป็นเรื่องส่วนตัวและหน้าที่การงาน มักจะเกี่ยวข้องกับการผสมผสานกันของความมีสติและความกล้าที่จะเสี่ยง ขอให้คุณลองทำแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะนิสัยเฉพาะตัวที่จำเป็นสำหรับการเป็นคนที่มีความสามารถในการต่อรองจำนวน 20 ข้อ นี้ ซึ่งจะทำให้คุณค้นพบตัวเองว่าคุณมี **จุดเด่นจุดด้อย** และ **สิ่งที่ต้องปรับปรุง มีอะไรบ้าง**

ขอให้วงกลมรอบตัวเลขที่สื่อถึงคำตอบของคุณ เลข 1 = น้อยที่สุด... เลข 5 = มากที่สุด เมื่อทำแบบทดสอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้รวมคะแนนและใส่ไว้ในช่องที่เตรียมไว้ในตอนท้าย

1. ฉันสนุกกับการต่อรองกับทุกคนทุกสถานการณ์ และชอบเน้นในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันที่จะทำให้ผลของการต่อรองนั้นได้ประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย

   1 2 3 4 5

2. ฉันเป็นคนที่เชื่อมั่นและคารพในตัวเองมาก มีความทะเยอทะยานและเป็นคนที่มีความคาดหวังสูง

   1 2 3 4 5

3. ในการต่อรองทุกครั้ง ฉันมักจะพยายามสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและเป็นมืออาชีพ

   1 2 3 4 5

4. เมื่อเจอปัญหา ฉันไม่กลัว และชอบคิดหาหนทางแก้ไขมันให้ลุล่วง

   1 2 3 4 5

5. เมื่ออยู่ภายใต้ความกดดัน ฉันมักจะเป็นคนที่สามารถคิดหาทางออกได้อย่างแจ่มแจ้ง

   1 2 3 4 5

6. ฉันเป็นคนที่เตรียมตัวพร้อมทุกครั้งก่อนที่จะทำการต่อรองกับใคร

   1 2 3 4 5

7. ในการต่อรองทุกครั้ง ฉันจะกำหนดเป้าหมายของผลที่คาดหวังไว้อย่างชัดเจน (และฉันจะยุติการต่อรองทันทีถ้าผลที่ได้นั้นไม่เป็นไปตามที่ฉันกำหนดไว้)

   1 2 3 4 5

BeeMedia

8. ฉันเป็นคนที่จะตั้งคำถามจำนวนมากมายเท่าที่ต้องการโดยไม่เหน็ดเหนื่อย เพื่อทำให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นที่จะทำให้สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจให้ดีที่สุด

   1 2 3 4 5

9. ฉันเป็นคนที่สื่อสารได้อย่างชัดเจนและกระชับได้ใจความ

   1 2 3 4 5

10. ฉันเป็นคนที่พยายามมองปัญหาต่างๆ ในมุมมองของคนที่ฉันต่อรองด้วย

    1 2 3 4 5

11. ฉันเป็นคนที่ชอบเผชิญหน้ากับปัญหา แต่ไม่ใช่ตัวบุคคล

    1 2 3 4 5

12. ในการต่อรองทุกครั้ง ฉันเป็นคนที่ให้ความสนใจกับผลประโยชน์ที่มีร่วมกัน มากกว่าที่จะทำให้เกิดความขัดแย้ง

    1 2 3 4 5

13. ฉันเป็นคนที่มักจะหาทางที่จะ *"เพิ่มผลประโยชน์"* ให้แก่ตัวฉันและอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเขา แทนที่จะแบ่งสันปันส่วนสิ่งที่มีอยู่ว่าเป็นของใครของมัน

    1 2 3 4 5

14. ฉันเป็นคนที่ไม่ถือโกรธกับกลยุทธ์ ชั้นเชิง ที่อีกฝ่ายแสดงออกมา

    1 2 3 4 5

15. ฉันเป็นคนที่ชอบค้นหาในเรื่องความจำเป็น ความต้องการ และแรงจูงใจของคนที่ฉันต่อรองด้วย เพื่อที่ฉันจะสามารถช่วยทำให้พวกเขาได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

    1 2 3 4 5

BeeMedia
BeeMedia

16. ฉันรู้และมีความเชื่อมั่นว่ากลยุทธ์และชั้นเชิงในการต่อรองนั้นมีพลังอำนาจและเป็นประโยชน์ และฉันก็ใช้มันอยู่บ่อยๆ

1 2 3 4 5

17. ฉันรู้ทันวิธีและชั้นเชิงที่ได้ผลในการใช้ตอบโต้กลยุทธ์และชั้นเชิงของคนที่ฉันต่อรองด้วย

1 2 3 4 5

18. ฉันเต็มใจที่จะประนีประนอมถ้าจำเป็นต้องทำ เพื่อแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

1 2 3 4 5

19. เมื่อฉันและคู่เจรจาอีกฝ่ายเห็นพ้องกันในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ฉันต้องแน่ใจว่าประเด็นนั้นเป็นไปได้จริงๆ และมีกำหนดระยะเวลาที่จะทำให้สำเร็จอย่างชัดเจน

1 2 3 4 5

20. ฉันรู้ตัวว่าฉันเป็นผู้ฟังที่ดี

1 2 3 4 5

BeeMedia

BeeMedia

คะแนนรวมทั้งหมด = ...

สรุปผลคะแนนที่ได้ เพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการต่อรองกับคน **เพื่อค้นหาจุดเด่น จุดด้อย และสิ่งที่ต้องปรับปรุงของคุณ**

มากกว่า 90 คะแนน คุณเป็นคนที่ต่อรอง **"เก่ง"** และ **"ดี"** มี **"ความสามารถ"** คุณรู้ดีว่าอะไรคือสิ่งที่ต้องมี และก็เต็มใจที่จะปรับตัวเองให้กลมกลืนกับสิ่งนั้น การเรียนรู้และเพิ่มกลยุทธ์รวมถึงชั้นเชิงอีกสักหน่อย จะทำให้คุณเป็นคนที่เก่ง ไม่ถูกใครเอาเปรียบ และประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

80 - 89 คะแนน คุณมีศักยภาพและแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นคนที่เก่งและมีความสามารถในการต่อรองกับคน ขอให้เรียนรู้วิธีและชั้นเชิงที่จะทำให้การต่อรองประสบความสำเร็จ รวมทั้งเรียนรู้ทักษะ กลยุทธ์ และชั้นเชิงเพิ่มมากขึ้นอีกสักนิด จะทำให้คุณเป็นคนที่ต่อรองกับใครก็ประสบความสำเร็จและไม่เสียเปรียบคนอื่น

65 - 79 คะแนน คุณเป็นคนที่มีความเข้าใจพื้นฐานของการต่อรองที่ดีและเก่งอยู่แล้ว ขอเพียงศึกษาวิธีการสร้างความสัมพันธ์ รวมทั้งเรียนรู้และทำความเข้าใจถึงความต้องการของคนอื่น ก็จะช่วยให้คุณมีความสามารถในการต่อรองได้ดียิ่งขึ้น

0 - 64 คะแนน คุณได้เริ่มก้าวแรกที่สำคัญของการเป็นคนที่ต่อรองที่มีความสามารถด้วยการแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะเรียนรู้ ดังนั้น จงสนุกกับการค่อยๆ อ่านหนังสือเล่มนี้ แล้วคุณจะเข้าใจวิธีการปฏิบัติที่สำคัญ รู้วิธีการประยุกต์ใช้แนวทางปฏิบัติเหล่านั้น ซึ่งจะช่วยให้คุณมีกลยุทธ์และชั้นเชิง รวมถึงทักษะที่จำเป็นในการรับมือกับการต่อรองกับคนทุกประเภท ในทุกสถานการณ์ และทุกเวลาได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้คุณรู้เท่าทันคน ไม่เสียเปรียบใคร

BeeMedia

2

วิธีการต่อรอง 4 แบบ ที่ใช้บ่อยในชีวิตประจำวัน

"ผู้ชนะที่แท้ในชีวิตจริง คือคนที่มองสถานการณ์ทุกสถานการณ์ ด้วยความคาดหวังว่าพวกเขาจะทำได้สำเร็จ หรือทำให้ดีขึ้นได้"

- บาร์บารา เพล็ทเชอร์ -

การต่อรองใดๆ ก็ตามมักจะจบลงด้วยผลลัพธ์ 1 ใน 4 แบบ คือ **1.แพ้-แพ้** (เสียประโยชน์ทั้งสองฝ่าย) **2.แพ้-ชนะ** (ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ได้ประโยชน์) **3.ชนะ-ชนะ** (ได้ผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย) และ **4.ไม่เกิดผลอะไรเลย** (สรุปไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นในแง่ดีหรือร้าย) **ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว ผลลัพธ์ที่ทุกคนต้องการให้เป็นก็คือ การเป็นผู้ชนะร่วมกัน**

แบบที่ 1 แพ้-แพ้ (Lose-Lose) หรือเสียประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

ผลลัพธ์แบบเสียประโยชน์ทั้งสองฝ่าย เกิดขึ้นเมื่อต่างฝ่ายต่างไม่บรรลุความต้องการของตนเอง ตัวอย่างเช่น บริษัทแห่งหนึ่งขอให้บริษัทเราซึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษา เสนอราคาสำหรับการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน หลังจากยื่นเสนอราคาโดยประมาณไปแล้ว พวกเราก็คิดว่าเราจะได้งานนั้น แต่ลูกค้าแจ้งมาในนาทีสุดท้ายว่าเขาเลือกบริษัทอื่นที่

ตอนที่ 2

101 กลวิธี
ไม่ให้เสียเปรียบคน
และวิธีประยุกต์ใช้

รู้ทันคน เพื่อไม่ให้เสียเปรียบใคร
ต่อรองอย่างไร **ไม่ให้เสียเปรียบคน**

101 กลวิธีและชั้นเชิงในการรับมือและตอบโต้กับการต่อรอง เพื่อให้รู้ทันคนและไม่เสียเปรียบใคร

การใช้คำว่า **"กลยุทธ์ (Strategy)"** หรือ **"กลวิธีหรือชั้นเชิง (Tactic)"** อาจจะทำให้คนบางคนรู้สึกอึดอัดใจ เพราะพวกเขารู้สึกว่าคำเหล่านี้บอกเป็นนัยๆ ถึงความโยกโย้และไม่ซื่อสัตย์ แต่อะไรก็หนีความจริงไปไม่พ้น **เราไม่ได้แนะนำให้คุณเป็นคนขี้โกงเอาเปรียบใคร เพราะการเป็นคนขี้โกงนั้นไม่เพียงแต่ไม่ดีเท่านั้นแต่ยังไม่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว หรือทำให้คนที่คุณต่อรองด้วยไม่อยากจะกลับมาต่อรองกับคุณอีกในอนาคตแต่เราไม่ต้องการให้คุณถูกใครเอาเปรียบ**

ถึงแม้คำว่า **"กลยุทธ์"** และ **"กลวิธีหรือชั้นเชิง"** จะเป็นคำที่ใช้แทนกันได้ แต่ที่จริงแล้วมันแตกต่างกัน พจนานุกรม Merriam-Webster's Collegiate ได้นิยาม **กลยุทธ์** ไว้ว่า **"เป็นศิลปะของการคิดค้นหรือใช้แผนการหรือกลอุบาย"** ในขณะที่นิยามคำว่า **กลวิธีหรือชั้นเชิง** ไว้ว่า **"เป็นเครื่องมือที่ใช้ทำอย่างไรก็ได้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในท้ายที่สุด"** เมื่อคุณรวมกลวิธีหรือชั้นเชิงหลายๆ อย่างเข้าด้วยกันด้วยความพยายามที่จะบรรลุสู่จุดมุ่งหมายของคุณ ความพยายามที่ผสมผสานกันนั้นก็จะกลายเป็นกลยุทธ์ **กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า กลยุทธ์ประกอบขึ้นด้วยกลวิธีและชั้นเชิงต่างๆ นั่นเอง**

คุณควรจะทำความคุ้นเคยกับการใช้กลยุทธ์และกลวิธีหรือชั้นเชิงด้วยเหตุผลสำคัญสองประการคือ **ประการแรก** เราทุกคนต่างก็ใช้สิ่งเหล่านี้ในชีวิตประจำวัน เด็กๆ เป็นตัวอย่างเรื่องความเชี่ยวชาญในการใช้กลยุทธ์และกลวิธี พ่อแม่ที่มีประสบการณ์คงเคยพบมาทุกเรื่อง ไม่ว่าจะ

เป็นการกรีดร้องด้วยอารมณ์โกรธของลูกน้อยวัยสองขวบ หรือการ **"ดื้อเงียบ"** ของลูกวัยรุ่น วิธีเหล่านี้ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้เด็กๆ ในช่วงอายุต่างๆ **"ได้"** ในสิ่งที่พวกเขาต้องการ

lเพื่อแสดงให้เห็นว่ากลวิธีและชั้นเชิงแทรกซึมสู่ชีวิตประจำวันของพวกเราได้อย่างไร พวกเรามักจะใช้เรื่องราวที่เกิดขึ้นสามช่วงของเหตุการณ์ที่ **คู่สามีภรรยากำลังตัดสินใจเลือกร้านที่จะออกไปทานอาหารค่ำด้วยกัน** ลองนึกภาพว่าถ้าคุณอยู่ในเหตุการณ์นี้ คุณจะรับมือหรือตอบโต้อย่างไร

1. **คุณกลับจากที่ทำงานมาถึงบ้าน** และสามี/ภรรยาของคุณพูดขึ้นว่า *"วันนี้เราออกไปทานอาหารค่ำนอกบ้านกันเถอะ"* และแล้วก็เสนอว่าจะไปร้านอาหารที่คุณไม่ชอบ คุณจะทำอย่างไรหรือพูดอะไรเพื่อชักชวนให้เปลี่ยนไปร้านอื่นที่คุณเลือก คุณอาจจะพูดว่า *"ฉันเพิ่งทานอาหารแบบนั้นมาเมื่อมื้อกลางวันนี้เอง"* หรือ *"ครั้งสุดท้ายที่เราไปทานร้านนั้นกันน่ะ จำได้มั้ยว่าเราต้องรอถึง 45 นาทีเชียวนะ"* หรือ *"ทำไมเราไม่ไปร้านที่เราไม่เคยไปกันบ้างล่ะ"*

2. **สามี/ภรรยาของคุณตอบว่า** *"แต่ครั้งหลังสุดนี่คุณเป็นคนเลือกร้านทั้งๆ ที่ถึงคราวที่ฉันต้องได้เลือกนะ"* คุณอาจจะเสนอว่า *"ถ้าคุณให้ฉันเลือกร้าน ฉันจะเป็นคนจ่ายค่าอาหารเอง"* หรือ *"ครั้งหลังสุดที่ไปทานร้านนั้นน่ะ ฉันต้องกินยาแก้ท้องเสียถึงสามวันเลยนะ ฉันไม่มีทางไปร้านนั้นอีกแล้ว"*

3. **สามี/ภรรยาของคุณยังคงยืนยันและปฏิเสธที่จะไปร้านอื่น** เขาหรือเธอจับมือคุณอย่างนุ่มนวลและพูดว่า *"ที่รัก ฉันหวังว่าคุณจะไปร้านที่ฉันเลือก เพราะมันจะทำให้ฉันมีความสุขมาก"* แล้วทีนี้เกิดอะไรขึ้น คุณอาจจะพูดว่า *"ตกลง เราไปกันเถอะ"* หรือ *"ดี ถ้าเราตกลงกันไม่ได้ ฉันจะพาคุณไปร้านนั้นก็ได้และส่งคุณไว้ที่นั่นแล้วฉันจะไปทานร้านอื่น ทานเสร็จแล้วค่อยกลับมารับคุณนะ"*

เหตุการณ์นี้ ทั้งคุณและสามี/ภรรยาของคุณต่างก็ใช้วิธีที่จะพยายามบรรลุจุดมุ่งหมายของตัวเอง แน่นอนว่าประเด็นที่เรากำลังชี้ให้คุณเห็นคือ **การใช้กลวิธีและชั้นเชิงไม่ใช่เรื่องใหม่หรือผิดปกติอะไร สิ่งสำคัญที่ได้ทำในหนังสือเล่มนี้ไม่ใช่การคิดค้นวิธีใหม่ๆ แต่เป็นการอธิบายกลวิธีหรือชั้นเชิงที่ใช้กันอยู่ทั่วๆ ไปในการต่อรอง แยกแยะมันออกเป็นชื่อที่ง่ายต่อการจดจำ จากนั้นจึงบอกคุณว่าจะนำมันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างไร รวมถึงชี้แนะวิธีรับมือหรือตอบโต้ที่เป็นไปได้บางวิธี เพื่อให้คุณนำไปใช้รับมือและรู้ทันถ้ามีคนอื่นใช้วิธีหรือชั้นเชิงเหล่านี้กับคุณ**

และสิ่งนั้นเองที่จะพาเราเข้าสู่ **เหตุผลที่สอง** สำหรับการสร้างความคุ้นเคยกับวิธีการต่อรองแบบธรรมดาๆ เหล่านี้ เพราะถึงคุณจะไม่ชอบใช้มัน แต่คนอื่นๆ ก็จะใช้มันในการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับคุณ

ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันตัวคุณเอง คุณจำเป็นต้องรับรู้วิธีเหล่านี้และรู้วิธีที่จะรับมือหรือตอบโต้มัน การมีวิธีและชั้นเชิงในการรับมือหรือตอบโต้ที่หลากหลาย จะทำให้คุณสามารถรักษาและทวงอำนาจกลับคืนมาหรือรู้วิธีหักล้างกลวิธีหรือชั้นเชิงที่อีกฝ่ายนำมาใช้ได้

101 กลวิธีและชั้นเชิงที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้
เป็นกลวิธีที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการต่อรอง
เมื่อคุณทำความรู้จักกับมัน เข้าใจมัน
คุณก็สามารถนำมันไปใช้เพื่อให้ทั้งคุณ
และอีกฝ่ายได้ประโยชน์ หรือใช้เพื่อเตรียมตัวคุณ
ให้พร้อมที่จะรับมือหรือตอบโต้
เมื่อเผชิญกับกลวิธีเหล่านี้

101 กลวิธี ไม่ให้เสียเปรียบคนและวิธีประยุกต์ใช้

1 “นั่นเป็นข้อเสนอที่ดีที่สุดแล้วหรือ ?”

ใช้วิธีการกดดันให้อีกฝ่ายยื่นข้อเสนอที่ดีที่สุด โดยการบอกเป็นนัยๆ ว่าคุณยังไม่พอใจกับข้อเสนอที่ “อยู่บนโต๊ะ”

2 “อ้างความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ”

ใช้วิธีอ้างความเห็นคนที่รอบรู้ เพื่อใช้เป็นข้ออ้างทำให้บรรลุเป้าหมาย

3 “ถามคำถามปิด”

ใช้วิธีการถามคำถามปิดหรือคำถามเจาะจงให้ตอบ เพื่อให้ได้คำตอบที่แน่นอนหรือข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง

4 “ถามคำถามเปิด”

ใช้วิธีคำถามเปิด เพื่อให้อีกฝ่ายเปิดเผยข้อมูลที่ละเอียดหรือเปิดเผยมากขึ้น

5 “ยอมอ่อนข้อเล็กน้อย”

ใช้วิธียอมอ่อนข้อให้กับบางสิ่งที่ไม่สำคัญ เพื่อให้ได้รับสิ่งที่สำคัญกว่า

6 “บอกทั้งข้อดีและข้อเสีย”

ใช้วิธีการแสดงความโปร่งใสอย่างแท้จริงด้วยการบอกอีกฝ่ายทั้งในแง่ดีและในแง่ลบของข้อเสนอนั้น

7 “พบกันครึ่งทาง”

ใช้วิธีเลือกผลประโยชน์ร่วมกันคนละครึ่งทางของข้อเสนอแต่ละฝ่าย

8 “นิ่งเสียตำลึงทอง”

ใช้ความเงียบเพื่อให้อีกฝ่ายพูดก่อน

9 “ปฏิเสธ และยืนกระต่ายขาเดียว”

ใช้วิธียืนกรานในข้อเสนอของตน

10 “คุณต้องพูดเล่นแน่ๆ”

ใช้วิธีแสดงความไม่เชื่อออกมาให้เห็น เพื่อกระตุ้นให้อีกฝ่ายยื่นข้อเสนอที่ดีกว่าออกมา

11 “อ้างคนมีอำนาจเหนือกว่า”

ใช้วิธีอ้างการขอคำปรึกษาจากผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจสูงกว่าก่อนที่จะยอมรับข้อเสนอของอีกฝ่ายหนึ่ง

12 “เล่นบทพระเอก หรือผู้ร้าย”

ใช้วิธีแกล้งทำเป็นอยู่ฝ่ายเดียวกับเขา แต่ขณะเดียวกันก็ปรึกษากับอีกฝ่ายที่มีอำนาจปฏิเสธข้อตกลง

13 “ข้อเสนอนั้นยังไม่ดีพอ”

ใช้วิธีพูดว่ายังไม่พอใจกับข้อเสนอเพื่อให้อีกฝ่ายยื่นข้อเสนอที่ดีกว่าให้

14 “อ้างข้อเท็จจริงและสถิติ”

ใช้ข้อมูลและสถิติมาสนับสนุนข้อเสนอหรือมุมมองของตน

15 “ยินยอมแบบมีข้อแลกเปลี่ยน”

ใช้วิธียอมรับบางสิ่ง เพื่อแลกกับสิ่งที่เสียไป

16 “ยื่นคำขาด”

ใช้วิธีบอกความต้องการที่เด็ดขาดและเฉพาะเจาะจงเพื่อบังคับให้อีกฝ่ายตัดสินใจ

17 “ข้อเสนอที่ล่อใจ”

ใช้วิธีเพิ่มหรือเสริมบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้บรรลุข้อตกลง

18 "สร้างกฎกติกาพื้นฐานให้ชัดเจน"
ใช้วิธีกำหนดตัวแปรสถานที่ ผู้เข้าร่วมต่อรอง และวิธีการตัดสินผลให้ชัดเจน

19 "เปลี่ยนเป้าหมาย"
ใช้วิธีปรับเปลี่ยนเป้าหมาย เมื่อดูเหมือนว่าเป้าหมายเดิมไม่สามารถจะบรรลุได้

20 "แบ่งแยกข้อตกลง"
ใช้วิธีคุยประเด็นที่สามารถตกลงกันได้โดยง่ายก่อนจะจัดการกับประเด็นที่ยาก

21 "เก็บประเด็นที่ยากที่สุดไว้ท้ายสุด"
เก็บประเด็นสุดท้ายที่ยากที่สุดไว้ตอนท้าย

22 "ป้องกันตัวเอง"
ใช้วิธีกำหนดเงื่อนไขไว้ในข้อตกลงเพื่อจะป้องกันตัวเอง

23 "เปิดเผยเหตุผลที่แท้จริงออกมา"
ใช้วิธีถามคำถามเพื่อเผยเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังการปฏิเสธของอีกฝ่าย

24 "อาหารชุดราคาพิเศษ"
ใช้วิธีพยายามที่จะ "ขายพ่วง" ให้กับอีกฝ่ายโดยการยื่นข้อเสนอพิเศษ

25 "มุ่งสนใจกับอนาคต"
ใช้วิธีบีบให้อีกฝ่ายลืมปัญหาในอดีตและมองถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

26 "ให้อภัยในความผิดที่ฉันได้ทำไปเถอะ"
ใช้วิธีขออภัยในความผิดพลาดหรือความล้มเหลวที่ได้ทำไป

27 "เบี่ยงเบนการตอบคำถาม ด้วยการถามคำถามที่สำคัญ"
ใช้วิธีถามคำถามเพื่อเบี่ยงเบนการสนทนา

28 "ถามเพื่อพิสูจน์คำกล่าวอ้าง"
ใช้วิธีบอกให้อีกฝ่ายหนึ่งพูดและทำตาม "คำขู่" หรือ "คำท้าทาย" ที่ประกาศไว้

29 "ถ้าคุณอยู่ในฐานะฉัน"
ใช้วิธีถามอีกฝ่ายหนึ่งตรงๆ ว่าเขาจะทำอย่างไร ถ้าอยู่ในสถานการณ์แบบนี้

30 "ฉันเข้าใจความเจ็บปวดของคุณ"
ใช้วิธีฟังอีกฝ่ายอย่างกระตือรือร้นและเข้าใจความรู้สึกของเธอ

31 "แผ่นเสียงตกร่อง"
ใช้วิธีพูดซ้ำๆ และปฏิเสธที่จะเลือกทางเลือกอื่นๆ

32 "เถียงข้างๆ คูๆ"
ใช้วิธีพูดถึงข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องเพื่อเบี่ยงเบนประเด็นในการต่อรอง

33 "ขอคิดดูก่อน แล้วจะติดต่อกลับไป"
ใช้วิธีเลื่อนการตัดสินใจ เพื่อให้มีเวลาคิดทบทวนมากขึ้น

34 "ยังไงก็ได้"
ใช้วิธีแสดงให้เห็นว่าไม่สนใจกับผลการเจรจา

35 "กำหนดจุดเริ่มต้นที่ยุติธรรมต่อทั้งสองฝ่าย"
ใช้วิธีเลือกเงื่อนไขที่เป็นที่พอใจกับทั้งสองฝ่าย

36 "ยื่นข้อเสนอก่อน"

ใช้วิธีเป็นคนแรกที่ยื่นข้อเสนอในการต่อรอง

37 "ไม่ว่าจะทำอะไรก็ตาม มันย่อมมีทางเลือกเสมอ"

ใช้วิธีเตรียมทางเลือกที่หลากหลายไว้ก่อนที่จะเริ่มการเจรจา เพื่อแก้ปัญหาเรื่องข้อตกลง

38 "เปลี่ยนกำหนดเวลา"

ใช้วิธีเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาเพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับข้อตกลงในการต่อรอง

39 "จะซื้อก็ซื้อ ไม่ซื้อก็แล้วแต่คุณ"

ใช้วิธีส่งข้อความที่บอกอีกฝ่ายว่าถ้าเขาไม่ยอมรับข้อเสนอ การต่อรองก็จบลงทันที

40 "หยั่งเสียง"

ใช้วิธีทดสอบเพื่อให้เห็นว่าอีกฝ่ายมีความเด็ดขาดกับประเด็นการเจรจามากน้อยแค่ไหน

41 "ถ้า... แล้ว"

ใช้วิธียื่นข้อเสนอ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ในเงื่อนไขที่กำหนด

42 "รู้สึกเสียใจหรือรู้สึกว่าถูกหลอก"

ใช้วิธีดึงดูดความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการแสดงให้เห็นว่าวุ่นวายใจกับข้อเสนอนั้น

43 "ผู้ตัดสิน"

ใช้วิธีหาคนกลางที่มีความเป็นธรรมเพื่อไกล่เกลี่ยการต่อรอง

44 "ไม่มีคนดีอีกต่อไป"

ใช้วิธีเรียกสิ่งที่ได้ตกลงไปแล้วกลับคืนมา

45 "ยืนกราน"

ใช้เล่ห์เหลี่ยมใหม่ๆ และแตกต่างกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้อีกฝ่ายยอม

46 "ฉลามปลอมในคูเมือง"

ใช้วิธีกำหนด "สิ่งกีดขวางทางอิเล็กทรอนิกส์" เพื่อหลีกเลี่ยงการต่อรอง

47 "ถ่วงเวลาเพื่อให้คู่ต่อรองอ่อนข้อให้"

ใช้วิธีถ่วงเวลาในการเจรจาหรือการตัดสินใจ เพื่อกระตุ้นให้อีกฝ่ายที่ใจร้อนให้ยื่นข้อเสนอที่ดีกว่าเดิม

48 "ตอกย้ำคนที่เต็มไปด้วยความทะนงตน"

ใช้วิธีดึงดูดความรู้สึกของการมีอำนาจของอีกฝ่ายออกมา เพื่อให้เขาตัดสินใจ

49 "ยอมแพ้ก่อน เพื่อชนะทีหลัง"

ใช้วิธียอมรับข้อตกลงหรือยอมรับผลการเจรจา เพื่อให้บรรลุข้อตกลงอย่างอื่นหรือรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวไว้

50 "อำนาจของการแข่งขัน"

ใช้วิธีเสนอราคาที่ต้องแข่งกัน เพื่อกดดันอีกฝ่ายหนึ่ง

51 "บันทึกให้เป็นลายลักษณ์อักษร"

ใช้วิธีทำประเด็นทุกข้อที่เกี่ยวข้องในการต่อรองให้ชัดเจน โดยระบุรายละเอียดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

52 "รู้สึก เคยคิด และค้นพบ"

ใช้ความเข้าอกเข้าใจเพื่อแสดงว่าเข้าใจความวิตกกังวลของอีกฝ่ายและเพื่ออธิบายมุมมองคุณให้เขาเข้าใจ

53 "เดินจากไป"

ใช้วิธีเดินหนีจากข้อตกลงที่ยอมรับไม่ได้

54 "ปฏิเสธโดยมีข้อแม้"

ใช้วิธียื่นข้อเสนอที่น้อยกว่าที่อีกฝ่ายร้องขอ ด้วยความหวังว่าจะทำให้เขาเดินหนีไป

55 "สร้างสะพาน"

ใช้วิธีเกริ่นนำข้อเสนอหรือการให้ส่วนลด เพื่อที่จะได้รับความเชื่อถือ

56 "ลูกสุนัข"

ใช้วิธีเสนอให้ "ทดลอง" สินค้าหรือบริการเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งยอมรับข้อตกลงโดยใช้อารมณ์เป็นตัวตัดสิน

57 "ลูกบอลอยู่ฝ่ายคุณ"

ใช้วิธีแสดงให้อีกฝ่ายเห็นถึงปัญหาและท้าทายให้เขาคิดริเริ่มหาทางออกสำหรับการแก้ปัญหานั้น

58 "ตรงไปตรงมากับฉันหน่อย"

ใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลของอีกฝ่ายก่อนที่จะตัดสินใจ

59 "ข่มขู่"

ใช้วิธีเตือนว่าจะเกิดผลที่ไม่น่าพอใจถ้าไม่สามารถตกลงกันได้ด้วยดี

60 "สละเวลา"

ใช้วิธีทำให้อีกฝ่ายใช้เวลาไปกับการต่อรอง เพื่อทำให้เธอรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบกับการต่อรองนั้นๆ

61 "ร้องขอความปรานี"

ใช้วิธีขอความช่วยเหลือจากอีกฝ่ายอย่างตรงไปตรงมา

62 "ขอคำอธิบาย"

ใช้วิธีถามคำถามเพื่อหาความกระจ่างของประเด็นปัญหาจากมุมมองของอีกฝ่าย

63 "แกล้งโง่"

ใช้วิธีแกล้งทำเป็นไม่รู้ เพื่อทดสอบความจริงใจและความถูกต้องของข้อมูลของอีกฝ่าย

64 "ขออภัยในสิ่งที่ทำไปแล้ว"

ใช้วิธีลงมือกระทำโดยที่ไม่มีการเจรจากันก่อน แล้วจึงขอโทษสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นตามมา

65 "ขอเวลานอก"

ใช้วิธีหยุดพักระหว่างการต่อรอง

66 "สองหัวดีกว่าหัวเดียว"

ใช้วิธีกระตุ้นให้อีกฝ่ายเปลี่ยนมาเป็นหุ้นส่วนในการคิดหาทางออกแบบได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

67 "ชิ้นเล็กชิ้นน้อย"

ใช้วิธีต่อรองครั้งละอย่าง เพื่อให้ได้ผลรวมเป็นที่น่าพอใจ

68 "อ้างเกณฑ์มาตรฐาน"

ใช้แหล่งข้อมูลที่ได้รับการยอมรับเพื่อสนับสนุนมุมมองของตัวเอง

69 "เราไม่เคยทำเช่นนั้นมาก่อน"

ใช้วิธีกล่าวอ้างว่าไม่เคยมีตัวอย่างมาก่อน เพื่อเป็นเหตุผลสำหรับการปฏิเสธข้อตกลง

70 "ประกาศถอนตัว"

ใช้วิธีแสดงว่าไม่สนใจที่จะต่อรอง

71 "ยกเลิกข้อเสนอ"

ใช้วิธีถอนข้อเสนอที่ได้เสนอไปเพื่อไม่ให้ถูกเอาเปรียบ

72 "ตั้งใจกดราคาให้ต่ำ หรือตึงให้สูงเกินจริง"

ใช้วิธียื่นข้อเสนอที่ต่ำหรือสูงเกินไปอย่างน่าขำ

73 "เล่นกับเงิน"

ใช้วิธีแยกจำนวนเงินให้เป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นน้อยๆ เพื่อที่จะให้ดูเหมือนเป็นจำนวนเงินรวมที่ไม่มาก

74 "สัญญาณเตือนผิดพลาด (ผมลืมบอกคุณเรื่อง... หรือเปล่า)"

ใช้วิธีพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงผลการต่อรอง หลังจากที่อีกฝ่ายคิดว่าทุก อย่างลงตัวแล้ว

75 "แล้วแต่คุณจะเลือก"

ใช้วิธีให้ทางเลือกที่รับได้หลายๆ ทางกับอีกฝ่าย

76 "อย่า 'ตอบรับ' กับข้อเสนอแรก"

ใช้วิธีหลีกเลี่ยงการตอบรับข้อเสนอของอีกฝ่ายทันที เพื่อป้องกันไม่ให้เขารู้สึกว่าเป็นการต่อรองที่ง่ายดายเกินไป

77 "เหยื่อล่อ"

ใช้วิธีทำให้เรื่องที่ไม่สำคัญกลายเป็นปัญหาใหญ่ เพื่อที่จะให้ได้รับสิ่งที่สำคัญมากกว่า

78 "ปลาตาย"

ใช้วิธีสร้างข้อตกลงที่ยอมรับไม่ได้ขึ้นมาเพื่อทำให้อีกฝ่ายสับสน และยอมอ่อนข้อให้ในข้อตกลงอื่น

79 "อ้างมาตรฐานปฏิบัติหรือนโยบาย"

ใช้เหตุผลว่า "มันเคยเป็นอย่างนี้มาตลอด"

80 "หวังน้ำบ่อหน้า"

ใช้วิธีให้สัญญาในเรื่องบางเรื่องซึ่งจะ อำนวยประโยชน์ให้กับอีกฝ่ายหนึ่งในอนาคต เพื่อให้เขายินยอมรับข้อเสนอในตอนนี้

81 "อานุภาพของความบ้าคลั่ง"

ใช้วิธีทำสิ่งที่ไม่มีเหตุผล เพื่อกระตุ้นให้อีกฝ่ายยอมรับข้อตกลงเพียงเพื่อให้รอดพ้นจากพฤติกรรมบ้าๆ นั้น

82 "คุณต้องการจ่ายด้วยวิธีใด"

ใช้วิธียื่นข้อเสนอและคิดไปเองว่าอีกฝ่ายจะยอมรับข้อเสนอนั้น

83 "ให้ข้อมูลในแง่ลบ"

ใช้ข้อมูลในแง่ลบของคู่แข่ง เพื่อให้ส่งผลต่อการตัดสินใจของอีกฝ่าย

84 "ทางออกที่ดีเลิศ"

ใช้วิธีพยายามที่จะชี้นำผลการเจรจาโดยการเสนอวิธีที่ดีที่สุดเพื่อที่จะให้สำเร็จตามความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งทุกประการ

85 "แล้วคุณจะเสียใจ"

ใช้วิธีผลักดันให้อีกฝ่ายหนึ่งเผชิญกับผลการเจรจาที่ไม่น่าพอใจ แล้วข่มขู่ให้พวกเขารู้สึกกดดัน

86 "คำเยินยอหรือประจบ"
ใช้วิธีดึงเอาความถือตัวของอีกฝ่ายออกมา

87 "กำหนดเวลาให้ตัดสินใจ"
ใช้วิธีกำหนดเวลาการตัดสินใจ

88 "ดึงความรู้สึกในใจคุณออกมา"
ใช้วิธีสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับอีกฝ่าย เพื่อให้อีกฝ่ายยอมทำตาม

89 "ซุ่มโจมตี"
ใช้วิธีชุมนุมกันจำนวนมาก ด้วยหวังว่าจะมีอิทธิพลต่อผลการต่อรอง

90 "เก็บข้อมูลนอกสถานที่"
ใช้วิธีจัดการให้อีกฝ่ายไปเยี่ยมไซต์งานของตัวเองหรือของลูกค้าคนอื่น

91 "เลียนแบบ"
ใช้วิธีโน้มน้าวอีกฝ่ายว่า "ใครๆ เขาก็ทำกันทั้งนั้น"

92 "อย่ารีรอ"
ใช้วิธีเพิ่มข้อเสียเปรียบ ถ้าอีกฝ่ายยังไม่ตัดสินใจ

93 "สร้างมิตรภาพ"
ใช้เวลาเพื่อทำความรู้จักกับอีกฝ่ายหนึ่งเป็นการส่วนตัว เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในความสัมพันธ์

94 "ถูกต้อนให้จนมุม"
ใช้วิธีเลิกติดต่อกับอีกฝ่ายตรงๆ (เอาไว้ใช้กับคนที่รับมือยากเมื่อใช้กลยุทธ์อื่นที่มีอยู่ไปหมดแล้ว)

95 "คุณก่อนแล้วกัน"
ใช้วิธีปล่อยให้อีกฝ่ายเอ่ยถึงผลการต่อรองที่เขาอยากให้เป็นออกมาก่อน

96 "เห็นใจฉันด้วย"
ใช้วิธีขอความกรุณาจากอีกฝ่ายก่อนที่เขาจะยื่นข้อเสนอมาครั้งแรก

97 "ขู่กรรโชก หรือทำให้เสียชื่อ"
ใช้วิธีข่มขู่ว่าจะเปิดเผยข้อมูลที่ไม่ดีของอีกฝ่ายออกมาสู่สาธารณชน เพื่อให้เขายินยอม

98 "ทำตัวเป็นอันธพาล หรือแบบปลาฉลาม"
ใช้พฤติกรรมที่ไม่น่าพอใจหรือหยาบคาย เพื่อทำให้อีกฝ่ายกลัว

99 "กวนไข่"
ใช้วิธีให้ข้อมูลที่ผิดๆ แก่อีกฝ่ายหรือทำให้เขาสับสนด้วยข้อเท็จจริงและตัวเลขที่หลอกลวง

100"ฉันไม่สนใจคุณหรอก"
ใช้คำพูดที่แสดงอารมณ์อย่างมาก เพื่อสื่อว่าไม่สนใจอีกฝ่าย และ/หรือไม่สนใจข้อตกลงนั้นๆ

101"จงมีวิสัยทัศน์ในทางที่ดีและชัดเจนว่าผลการต่อรองนั้นเราจะไม่การเอาเปรียบใครหรือถูกใครเอาเปรียบ"
มีทัศนคติที่ดีและชัดเจนว่าผลการต่อร่องนั้นเราจะไม่เอาเปรียบคนอื่นหรือถูกคนอื่นเอาเปรียบ แต่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายได้ประโยชน์

1

"นั่นเป็นข้อเสนอที่ดีที่สุดแล้วหรือคะ(ครับ)?"

ใช้วิธีการกดดันให้อีกฝ่ายยื่นข้อเสนอที่ดีที่สุด
โดยการบอกเป็นนัยๆ ว่าคุณยังไม่พอใจกับข้อเสนอที่ "อยู่บนโต๊ะ"

วิธีการฝึกทักษะในการต่อรองที่ดีเยี่ยมวิธีหนึ่งคือการฝึกถามพนักงานขายให้เคยชินว่า **"นั่นเป็นข้อเสนอที่ดีที่สุดของคุณแล้วหรือคะ(ครับ)?"** คุณจะต้องประหลาดใจถ้าหลายครั้งที่คุณถามคำถามง่ายๆ นี้แล้วพวกเขายอมลดราคาขายของเขาลงอีก หรือเพิ่มของแถม หรือเพิ่มผลประโยชน์ให้คุณมากเป็นพิเศษ

- **ตัวอย่างสถานการณ์**

ลูกค้ากำลังตัดสินใจจะซื้อคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่ และถามพนักงานขายว่า *"ราคา 1,299 เหรียญนี่เป็นราคาพิเศษแล้วหรือคะ"* พนักงานขายตอบว่า *"อาทิตย์หน้าคอมพิวเตอร์เครื่องนี้จะลดราคาลงเหลือ 1,199 เหรียญ ผมจะลองถามผู้จัดการดูว่าจะสามารถขายให้คุณในราคานั้นในวันนี้เลยได้หรือไม่"* **จะเห็นว่าลูกค้าประหยัดเงินได้อีก 100 เหรียญเพียงแค่ถามอย่างตรงไปตรงมาเท่านั้น**

- **วิธีรับมือและตอบโต้**

ในตัวอย่างนี้ พนักงานขายคนนี้เป็นคนซื่อสัตย์และทำถูกต้องแล้ว และสำหรับแนวทางที่จะรับมือหรือตอบโต้กับลูกค้าที่ใช้วิธีนี้คือ **ทำให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของผลประโยชน์ที่สินค้าหรือบริการนั้นมีอยู่แล้ว เพื่อให้เห็นว่าราคาที่ตั้งขายไว้นั้นสมเหตุผล** พนักงานขายอาจจะตอบว่า *"นั่นเป็นราคาพิเศษสำหรับเครื่องรุ่นนี้แล้วครับ แต่ถ้าคุณไม่ต้องการไดรฟ์ที่อ่านดีวีดีได้ เราจะขายให้คุณในราคาถูกลงอีก 100 เหรียญ แล้วแต่ว่าคุณจะชอบแบบไหนนะครับ"*

2

"อ้างความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ"

ใช้วิธีอ้างความเห็นของคนที่รอบรู้
เพื่อใช้เป็นข้ออ้างทำให้บรรลุเป้าหมายของคุณ

วิธีที่ได้ผลมากอีกวิธีหนึ่งที่นำมาใช้ประโยชน์ได้สำหรับการนำข้อมูลมาใช้ในการต่อรองคือ **'อ้างอิงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ'**

- **ตัวอย่างสถานการณ์**

ชายคนหนึ่งบอกขายรถยนต์ของเขาในราคา 12,000 เหรียญ ผู้หญิงที่จะซื้อบอกว่าเธอจะขอซื้อในราคา 11,500 เหรียญถ้าเขายอมให้นำรถไปให้ช่างของเธอตรวจเช็คเพื่อให้แน่ใจว่ารถคันนี้อยู่ในสภาพที่ดีพอโดยไม่ต้องซ่อมมากมาย คนที่จะซื้อนำรถไปให้ช่างของเธอตรวจสอบและพิมพ์รายงานสรุปออกมาด้วยคอมพิวเตอร์ว่าจำเป็นต้องซ่อมแซมเป็นเงิน 1,500 เหรียญ คนซื้อนำรายการที่ต้องซ่อมนั้นมาให้คนขายดูและขอเปลี่ยนข้อเสนอซื้อเป็นราคา 10,000 เหรียญ

- **วิธีรับมือและตอบโต้**

สำหรับคนขายนั้นมีวิธีรับมือหรือตอบโต้ได้มากมายในสถานการณ์นี้ ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของเขา ถ้าเขามั่นใจว่าในที่สุดจะมีคนมาซื้อในราคาที่ตั้งไว้ เขาอาจจะบอกคนที่จะซื้อว่า *"11,500 เป็นราคาต่ำสุดที่ผมจะขายนะครับ"* วิธีที่สอง เขาอาจจะสงสัยความน่าเชื่อถือของความเห็นของช่างคนนั้น ถ้ารายงานนั้นบอกว่าเบรกของรถไม่ดี คนขายอาจจะต้องการตรวจสอบระบบเบรกด้วยตัวเองเพื่อทดสอบความเชื่อถือได้ของรายงานและถ้าเบรกยังใช้งานได้อีกเป็นพันไมล์ เขาก็จะมีโอกาสมากขึ้นในการต่อรอง เขาอาจจะลดราคาลงเล็กน้อยเพื่อให้ครอบคลุมค่าซ่อมเบรกทั้งหมดหรือบางส่วน หรืออาจจะยืนยันราคาเดิมโดยกล่าวว่า *"เหตุผลที่ผมตั้งราคารถไว้ต่ำมากก็เพราะผมรู้ว่ามันจำเป็นต้องซ่อมแซมบางเรื่อง และผม*

ก็ได้หักลดค่าซ่อมไว้ในราคานี้แล้ว" วิธีสุดท้าย คนขายอาจจะคิดถึงการอ้างความเห็นของผู้เชี่ยวชาญของเขาเอง ด้วยการนำรถไปให้ช่างอีกคนพิสูจน์ว่าช่างของคนซื้อนั้นตรวจสอบทุกรายการที่จำเป็นต้องซ่อมได้อย่างถูกต้องหรือไม่ ถ้าช่างของคนซื้อผิดพลาดเพียงแค่หนึ่งรายการละก็ความน่าเชื่อถือจะลดลง และเธอก็จะใช้วิธีนี้ไม่ได้ผล

3

"ถามคำถามปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง"

ใช้วิธีการถามคำถามปิด หรือคำถามเจาะจงให้ตอบ
เพื่อให้ได้คำตอบที่แน่นอนหรือข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง

ทุกครั้งที่คุณพยายามจะเอาชนะหรือให้บรรลุข้อตกลงในการต่อรอง การนำเอาการ **'ถามคำถามปิด'** มาใช้ถือเป็นแผนการณ์ที่ดีอย่างหนึ่ง คำถามปิดนั้นใช้ได้ผลดีเพราะว่ามันตรงไปตรงมาและตรงประเด็น แต่ในทางกลับกัน มันกลับเป็นคำถามที่ไม่ดีถ้าถามในขณะที่คุณกำลังพยายามอย่างมากที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือเพื่อกระตุ้นให้เกิดการแสดงความคิดเห็น

- **ตัวอย่างสถานการณ์**

พนักงานที่รับผิดชอบด้านอุปกรณ์สำนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งถามพนักงานขายหญิงว่า *"ถ้าฉันได้รับอนุมัติงบเพื่อจัดซื้อเครื่องฉายสไลด์แบบแอลซีดีสองเครื่อง ซึ่งปกติราคารวมกัน 11,500 เหรียญ คุณจะลดราคาหลังบวกภาษีแล้วลงเหลือต่ำกว่า 10,000 เหรียญได้มั้ยล่ะ"*

- **วิธีรับมือและตอบโต้**

พนักงานขายอาจจะถามคนซื้อว่าทำไมบริษัทจึงให้ความสำคัญกับงบประมาณ 10,000 เหรียญนัก การตอบโต้ที่ได้ผลอย่างที่สองน่าจะเป็นการที่พนักงานขายยืนยันว่าเธอไม่สามารถขายเครื่องฉายสไลด์สองตัวในราคา

ที่ต่ำกว่า 10,000 เหรียญได้ แต่ถ้าบริษัทไม่ต้องการใช้กล่องโลหะที่ไว้ใส่เพื่อเคลื่อนย้ายเครื่องซึ่งเป็นอุปกรณ์มาตรฐานที่มาพร้อมกับเครื่อง เธอก็สามารถที่จะขายให้ได้ในราคา 10,000 เหรียญ

สิ่งสำคัญคือพนักงานขายต้องโต้แย้งตัวเลข 10,000 เหรียญ ถ้าเธอยอมอ่อนให้ตั้งแต่ข้อเสนอแรกนั้น และขายเครื่องฉายสไลด์สองเครื่องไปในราคาที่ต่ำกว่า 10,000 เหรียญแล้ว คนซื้อก็อาจจะเดินจากไปพร้อมความคลางแคลงใจว่าเขาน่าจะเสนอราคาแค่ 9,000 เหรียญ แทนที่จะเป็น 10,000 เหรียญ

4

"ถามคำถามเปิด เพื่อให้ได้รายละเอียดมากขึ้น"

ใช้วิธีการถามคำถามเปิด เพื่อให้อีกฝ่าย
เปิดเผยข้อมูลที่ละเอียดหรือเปิดเผยมากขึ้น

คำถามเปิด มักจะเริ่มด้วย **ใคร อะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร** และ **ทำไม** เสมอ คำถามเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการต่อรองเนื่องจากเป็นเทคนิคสำหรับการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

- **ตัวอย่างสถานการณ์**

แคร์รี่ กำลังหาซื้อรถยนต์มือสอง เธอต้องการซื้อรถจากคนที่ดูแลรักษารถตามตารางบำรุงรักษาอย่างครบถ้วน ยิ่งไปกว่านั้น เธอยังต้องการซื้อรถที่ได้รับการเปลี่ยนน้ำมันเครื่องทุกๆ สามพันไมล์ เธอคิดถึงวิธีการใช้คำถามปิด ที่จะถามคนขายเช่น *"คุณเปลี่ยนน้ำมันเครื่องทุกๆ สามพันไมล์หรือเปล่า"* แต่เนื่องจากเจ้าของรถคงจะรู้คำตอบที่แคร์รี่ต้องการได้ยิน เธอกลัวเขาจะตอบว่า *"ใช่"* ทั้งที่จริงๆ คำตอบคือ *"ใช่ เมื่อตอนรถยังใหม่อยู่ แต่ไม่ได้เปลี่ยนเลยตลอดปีที่ผ่านมา"* เธอจึงตัดสินใจใช้วิธี **'ถามคำถามเปิด'** เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งหมด โดยพูดว่า **"ลองบอกฉันหน่อยซิ**

คะว่าคุณดูแลรถคันนี้แบบไหนบ้าง" คำถามนี้จำเป็นต้องมีคำตอบอย่างละเอียดแทนที่จะเป็นแค่การตอบง่ายๆ ว่า *"ใช่"* หรือ *"ไม่ใช่"*

- **วิธีรับมือและตอบโต้**

บางครั้งคุณอาจจะไม่รู้ว่าทำไมอีกฝ่ายจึงถามคำถามที่เฉพาะเจาะจงเช่นนั้น ในกรณีนี้วิธีที่ฉลาดคือการถามเขาหรือเธอเพื่อหาความชัดเจนหรือเพื่อยืนยันความถูกต้องว่าทำไมข้อมูลนั้นจึงสำคัญ ตัวอย่างเช่น คนขายรถอาจจะถามแคร์ว่า *"ประวัติการบำรุงรักษาแบบไหนที่คุณสนใจจะดู"* การถามความต้องการของแคร์ให้กระจ่างเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าคนที่ขายเป็นคนซ่อมบำรุงรถด้วยตัวเองแต่ไม่ได้บันทึกประวัติไว้ การรับมือแบบที่สองคือ **'ทวนคำถามแบบคำถามปิดแล้วค่อยตอบ'** เช่น คนขายอาจจะตอบว่า *"ถ้าคุณกำลังถามว่าผมเปลี่ยนน้ำมันเครื่องเป็นประจำหรือเปล่าละก็ คำตอบคือ ใช่"*

5

"ยอมอ่อนข้อเล็กน้อย"

ใช้วิธียอมอ่อนข้อให้กับบางสิ่งที่ไม่สำคัญ
เพื่อให้ได้รับสิ่งที่สำคัญกว่า

หลักการทั่วไปที่ดีอย่างหนึ่งคือ ถ้าคุณต้องยอมอ่อนข้อตั้งแต่เริ่มการต่อรอง **จงยอมเพียงเล็กน้อยและกับบางสิ่งที่ไม่สำคัญ**

- **ตัวอย่างสถานการณ์**

คุณประกาศขายบ้านโดยตั้งราคาไว้ 250,000 เหรียญ คนซื้อเสนอซื้อที่ราคา 240,000 เหรียญ แทนที่คุณจะตอบกลับไปที่ราคา 245,000 เหรียญตั้งแต่แรก ซึ่งคนส่วนมากมักจะทำเช่นนั้น คุณตอบรับที่ราคา 248,000 เหรียญ การยอมอ่อนข้อเพียงเล็กน้อยนี้เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีกว่าสำหรับการต่อรองครั้งนี้

ถึงแม้ว่าการต่อรองแบบนี้จะเสียเวลา แต่การยอมอ่อนข้อเล็กน้อยจะทำให้คุณมีโอกาสจบด้วยราคา 245,000 เหรียญ แต่ถ้าคุณตอบรับข้อเสนอของคนซื้อที่ราคา 245,000 เหรียญทันทีตั้งแต่แรก เขาก็อาจต่อรองลงมาเป็น 242,000 เหรียญ และลงท้ายคุณก็ได้เงินในการขายบ้านน้อยลง

- **วิธีรับมือและตอบโต้**

การตอบโต้ที่ดีที่สุดคือ การตอบกลับไปด้วยการ **'ยอมอ่อนข้อเล็กน้อย'** เช่น ยอมขายที่ราคา 242,500 เหรียญ

6

"บอกทั้งข้อดีและข้อเสีย"

ใช้วิธีการแสดงความโปร่งใสอย่างแท้จริงด้วยการบอกอีกฝ่ายหนึ่งทั้งมุมมองในแง่ดีและในแง่ลบของข้อเสนอนั้น

วิธีนี้เป็นวิธีที่ยอดเยี่ยมสำหรับการส่งเสริมให้การต่อรองเป็นไปอย่างเปิดเผยเต็มที่ และช่วยทำให้ความไว้เนื้อเชื่อใจกันของทั้งสองฝ่ายแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เมื่อคุณใช้วิธีนี้ คุณกำลังสื่อให้เขารับรู้ทั้งประโยชน์และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นสำหรับข้อเสนอนั้น วิธีนี้ได้ผลดีเพราะคุณได้คะแนนในเรื่องความซื่อสัตย์หลังจากที่ต้องเสียบางสิ่งไป เพราะการบอกข้อเสียให้อีกฝ่ายรับรู้นั้นมักจะทำให้คุณต้องเสียอะไรบางอย่าง

- **ตัวอย่างสถานการณ์**

คนๆ หนึ่งประกาศขายบ้านหลังงามที่มีสนามกว้างใหญ่ เมื่อคนที่จะซื้อเดินชมบ้าน คนขายก็บอกคนซื้อว่า *"บ้านหลังนี้บรรยากาศวิเศษมาก สนามหญ้าสวย อยู่ในเขตโรงเรียนที่ดี และเพื่อนบ้านก็ดีมาก แต่นั่นก็ทำให้คุณต้องจ่ายค่าน้ำเดือนละ 400 เหรียญสำหรับสนามหญ้าอันสวยงาม ซึ่งฉันคิดว่าค่าน้ำนี่ล่ะเป็นสิ่งเดียวที่ทำให้ฉันประหลาดใจเมื่อตอนที่ย้ายเข้ามาอยู่เมื่อเจ็ดปีที่แล้ว"*

- **วิธีรับมือและตอบโต้**

การตอบโต้ที่เลี่ยงไม่ได้เพียงอย่างเดียวในสถานการณ์นี้สำหรับผู้ซื้อคือต้องศึกษาเอาเองในการตรวจสอบความจริงเรื่องข้อดีข้อเสียที่คนขายบอกมา เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งใช้วิธีนี้ อีกฝ่ายหนึ่งอาจจะมีแนวโน้มที่จะเชื่อข้อมูลที่ให้และรู้สึกว่าไม่จำเป็นต้องตรวจสอบ **แต่ในการต่อรองที่สำคัญๆ ทุกครั้ง คุณควรจะต้องตรวจสอบความจริงทุกสิ่งทุกอย่างเสียก่อนที่จะตอบตกลงเสมอ**

7

"พบกันครึ่งทาง"

ใช้วิธีเลือกผลประโยชน์ร่วมกันคนละครึ่งทาง
ของข้อเสนอของแต่ละฝ่าย

เมื่อทั้งสองฝ่ายมีความเห็นแตกต่างกัน และการเจรจาต่อรองดูเหมือนจะตกอยู่ในสถานการณ์ที่คุมเชิงกันอยู่ ฝ่ายหนึ่งอาจจะเสนอให้ประนีประนอมโดยพบกันครึ่งทาง

- **ตัวอย่างสถานการณ์**

คุณกำลังตัดสินใจซื้อรถยนต์ และไม่ต้องการจ่ายเงินมากกว่า 1,800 เหรียญ พนักงานขายก็ขายราคาต่ำกว่า 2,000 เหรียญไม่ได้ เนื่องจากว่าราคานั้นต่างจากที่คุณต้องการจะจ่ายอยู่ 200 เหรียญ คุณหรือคนขายอาจเสนอให้พบกันครึ่งทางและตกลงกันที่ราคา 1,900 เหรียญ

- **วิธีรับมือและตอบโต้**

หลักการทั่วๆ ไปของสถานการณ์เช่นนี้คือ **'ปล่อยให้คู่เจรจาเสนอให้ประนีประนอมโดยพบกันครึ่งทาง'** ถ้าคุณเป็นคนเสนอ อีกฝ่ายจะรู้ว่าคุณเต็มใจที่จะจ่ายในราคาที่แพงกว่า ทางแก้ปัญหาที่ดีคือการกล่าวว่า *"ราคาของเราต่างกันอยู่เพียง 200 เหรียญเท่านั้น เราควรจะทำยังไงดี"*

ถ้าพนักงานขายเสนอให้พบกันครึ่งทาง คุณก็รู้ว่าเธอยินดีที่จะยอมขายในราคา 1,900 เหรียญ ดังนั้น คุณในฐานะที่เป็นคนซื้ออาจจะตอบโต้ว่า *"คุณเพิ่งจะบอกว่าคุณยินดีจะขายในราคา 1,900 เหรียญ ฉันก็ยินดีที่จะจ่ายให้คุณ 1,800 เหรียญ ซึ่งทำให้ราคาของเราต่างกันอยู่เพียง 100 เหรียญเท่านั้น ทำไมเราไม่พบกันครึ่งทางและตกลงกันที่ราคา 1,850 ล่ะ"*

8

"นิ่งเสียตำลึงทอง"

ใช้ความเงียบเพื่อให้อีกฝ่ายพูดก่อน

เมื่ออีกฝ่ายเป็นคนช่างพูด และคุณเองก็ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับสินค้า บริการ หรือตัวของเขาให้มากที่สุดโดยไม่ตกปากรับคำอะไรเลย การไม่พูดอะไรและปล่อยให้เขาพูดอยู่ฝ่ายเดียวอาจจะเป็นวิธีที่ดีที่สุด เพราะถ้าคุณไม่พูดอะไรเลย ก็จะไม่มีอะไรให้คนอื่นมาตอบโต้คุณ

- **ตัวอย่างสถานการณ์**

พนักงานขายกำลังนำเสนอสินค้าของเขา คนที่สนใจซื้อนั่งและรับฟังการเสนอขายของเขาโดยที่ไม่พูดอะไรเลย พนักงานขายต้องถามย้ำถึงสองครั้งว่าคนซื้อมีคำถามอะไรเกี่ยวกับสินค้าหรือไม่ ซึ่งทุกครั้งคนซื้อก็เพียงแค่สั่นศีรษะปฏิเสธเท่านั้น

- **วิธีรับมือและตอบโต้**

การตอบโต้ที่ได้ผลมากที่สุดสำหรับพนักงานขายคงจะเป็นการใช้วิธีที่ 4 **'ถามคำถามเปิด'** เช่น *"คุณวางแผนจะใช้ประโยชน์จากสินค้าของเรายังไงคะ"* หรือ *"คุณสมบัติอะไรของสินค้านี้ที่คุณให้ความสำคัญที่สุดคะ"* คำถามทั้งสองข้อนี้บังคับให้ผู้ซื้อพูด ถ้าไม่พูดกัน มันก็เป็นการยากที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่เกิดจากการยอมรับซึ่งกันและกัน