

## เคล็ดลับในการเจรจาข้อพิพาท

การเจรจาต่อรองให้ประสบความสำเร็จ เป็นทักษะทางธุรกิจที่สำคัญซึ่งสามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกฝน การไตร่ตรอง การฝึกอบรม และคำแนะนำ

### เตรียมพร้อม

ทุกครั้งที่คุณเจรจากับคนต้องตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อคุณและบรรลุผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จสำหรับธุรกิจของคุณหรือไม่ เวลาที่ใช้ในการเตรียมตัวจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่เป็นเดิมพัน จัดสรรเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเจรจาที่ซับซ้อนหรือมีมูลค่าสูง

### ตรวจสอบข้อเท็จจริงของคุณ

การสื่อสารที่ผิดพลาดเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดข้อพิพาทและอาจบานปลายไปสู่ความขัดแย้งที่ไม่จำเป็นและราคาแพง ทบทวนข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับสิ่งที่คุณเข้าใจว่าคุณได้ตกลงไปและสิ่งที่อีกฝ่ายอาจ คิดว่า คุณตกลงยอมรับ

- หากคุณมีสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรให้อ่านอย่างละเอียดและจดบันทึกส่วนที่เกี่ยวข้อง
- หากไม่มีสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทบทวนอีเมลหรือข้อความใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่สัญญา

### ทำความเข้าใจข้อพิพาท

รายการตรวจสอบ นี้สามารถช่วยให้คุณเข้าใจว่าคุณกำลังโต้แย้งเรื่องอะไรและคุณยืนอยู่ตรงไหนในประเด็นต่าง ๆ

- พิจารณาว่าอีกฝ่ายมีแนวโน้มหรือมีการผูกพันที่จะเจรจาต่อรองหรือไม่และตำแหน่งการต่อรองของคุณเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับของพวกเขา
- พิจารณาข้อดีของการยุติข้อพิพาทอย่างรวดเร็ว – การประนีประนอมยอมความที่รวดเร็วกว่ามีคุณค่าอะไรกับคุณบ้าง

### อำนาจของคู่สัญญา

เมื่อพูดคุยกับอีกฝ่ายตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจระดับอำนาจที่พวกเขามี โดยปกติจะเป็นการดีที่สุดที่จะพูดคุยกับผู้ที่อำนาจในการแก้ไขปัญหา

### การพูดคุยอย่างมืออาชีพ

หากเป็นปัญหาเล็กน้อยคุณสามารถโทรหาพวกเขาได้ และหากปัญหามีความซับซ้อนกว่านั้น การประชุมแบบตัวต่อตัวอาจประสบความสำเร็จมากกว่า กำหนดแนวทางสำหรับการพูดคุยและยึดแนวทางเหล่านั้นตลอดกระบวนการทั้งหมด บางครั้งการเขียนถึงอีกฝ่ายอาจเป็นประโยชน์ อย่างไรก็ตาม เช่นเดียวกับการสื่อสารใด ๆ คำที่เขียนอาจถูกตีความผิด ๆ ได้ วิธีที่คลุมประพฤติและสื่อสารมีแนวโน้มที่จะมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์

### พฤติกรรมที่ช่วยในการเจรจาต่อรอง

- ภาษาที่เป็นกลางและไม่ตัดสิน
- แสดงความชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งที่คุณเสนอและสิ่งที่คุณต้องการจากพวกเขา
- ทำความเข้าใจส่วนได้เสียของพวกเขาและเปรียบเทียบกับของคุณเอง - อะไรคือเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังคำขอหรือจุดยืนนั้น?
- แสดงให้เห็นว่าคุณรับฟัง
- พิจารณามุมมองและข้อเสนอแนะของพวกเขา
- แนะนำทางออกที่เป็นไปได้
- รักษาความเป็นมืออาชีพและความใจเย็น และหยุดพักการสนทนาหากคุณรู้สึกมีอารมณ์หรือหงุดหงิด
- คิดถึงความจำเป็นทางธุรกิจของคุณทั้งในปัจจุบันและอนาคตโดยไม่คำนึงถึงสิ่งที่อาจเคยเกิดขึ้นมาก่อน
- พิจารณาทั้งผลลัพธ์ระยะยาวและผลประโยชน์ที่ได้รับทันที
- ถามคำถามหาก你不เข้าใจอะไรก็ตาม
- มุ่งเน้นไปที่ประเด็นข้อพิพาทไม่ใช่ตัวบุคคล

## # เคล็ดลับยอดนิยม

- ตั้งเป้าหมายและรวบรวมข้อมูลเพื่อชี้แจงน้ำหนักตัวเลือกของคุณ
- การเจรจาต่อรองและการไกล่เกลี่ยสามารถช่วยทุกคนประหยัดเวลาและเงิน
- ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่การฟาดฟันไม่ใช่เรื่องจำเป็น

## พฤติกรรมที่อาจทำให้การเจรจาต่อรองทำได้ยาก

- ความสับสนระหว่างการเจรจากับการเผชิญหน้า
- ปฏิกริยาที่แสดงออกไปทันทีโดยไม่ได้คิด
- การระเบิดอารมณ์
- การตำหนิและภาษาหยาบคาย
- ความคิดเห็นเชิงลบเกี่ยวกับอีกฝ่ายหรือการโทษคนอื่น
- การพูดคุยหรือโพสต์เกี่ยวกับปัญหาไปยังธุรกิจหรือลูกค้ารายอื่น ๆ  
(การทำเช่นนี้อาจกัดกร่อนความไว้วางใจว่าคุณจะรักษาคำพูดของคุณ)
- ภาษากายแบบปิด (เช่น กอดอก)
- มุ่งเน้นไปที่ผลประโยชน์ที่จะได้รับทันทีเท่านั้น
- เพิกเฉยต่อราคาแสนแพงที่จะส่งผลต่อธุรกิจของคุณหากไม่บรรลุข้อตกลง

การยกเลิกข้อตกลงเดิมระหว่างการเจรจาอาจดูสื่อใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากคุณเชื่อว่าอีกฝ่ายละเมิดข้อตกลง **ไม่แนะนำให้ระงับการชำระเงินหรือแถลงข้อกล่าวหาต่อสาธารณะ** ในระหว่างการพิพาทเนื่องจากอาจทำให้คุณและเมิตสัญญาเช่าหรือคุณอาจเสี่ยงต่อการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย คุณควรขอคำแนะนำทางกฎหมายก่อนที่จะระงับการชำระเงินหรือแสดงความคิดเห็นต่อสาธารณะ (รวมถึงบนโซเชียลมีเดีย)

## ไต่รต่อรองวิธีการของคุณ

ผู้ใหญ่เรียนรู้ผ่านการไต่รต่อรอง คุณสามารถพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรองของคุณเมื่อคุณไต่รต่อรองว่าเทคนิคใดได้ผลและแนวทางใดไม่ได้ผล ไต่รต่อรองว่าวิธีการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีส่วนทำให้เกิดข้อพิพาทหรือไม่ การทบทวนแนวทางปฏิบัติบางอย่างอาจช่วยหลีกเลี่ยงข้อพิพาทในอนาคต

## ไต่รต่อรองเรื่องต้นทุน

เวลาและพลังงานที่ใช้ในการแก้ไขข้อพิพาทอาจมีความสำคัญต่อธุรกิจขนาดเล็กพอ ๆ กับค่าใช้จ่ายที่ต้องควักกระเป๋าออกเอง ขึ้นอยู่กับมูลค่าในข้อพิพาท อาจคุ้มค่าที่จะจ้างนักเจรจามืออาชีพให้ดำเนินการแทนคุณ หรือตัดจำหน่ายเรื่องข้อพิพาทแล้วก้าวต่อไป

## ขอคำแนะนำ

พิจารณาการขอคำแนะนำแบบมืออาชีพจากนักบัญชีที่ปรึกษาทางการเงิน หนายความ หรือที่ปรึกษาทางธุรกิจ เพื่อนและครอบครัวมีแนวโน้มที่จะให้คำแนะนำส่วนตัวและให้กำลังใจมากกว่าแต่อาจไม่ช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์เชิงพาณิชย์ที่ดีที่สุดสำหรับธุรกิจของคุณ

## พิจารณาการไกล่เกลี่ย

ในการไกล่เกลี่ย ทุกฝ่ายจะได้รับการชี้แนะผ่านกระบวนการพูดคุยและการเจรจาต่อรอง นักไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลางและปฏิบัติตามกระบวนการที่พิสูจน์แล้วว่าได้ผลเพื่อวางโครงสร้างบทสนทนาที่ให้แต่ละฝ่ายสามารถพูดและได้ตอบโต้ การไกล่เกลี่ยสามารถจัดขึ้นแบบเสมือนจริงโดยใช้โทรศัพท์หรือวิดีโอ

## ข้อมูลเพิ่มเติม

ติดต่อ QSBC โดยส่ง [คำถามทางออนไลน์](#) หรือโทร 1300 312 344

ข้อมูลนี้ให้คำแนะนำทั่วไปเท่านั้น ไม่ถือเป็นคำแนะนำทางกฎหมาย เราขอแนะนำให้คุณขอคำปรึกษาทางกฎหมายที่เป็นอิสระซึ่งพิจารณาสถานการณ์ส่วนบุคคลของคุณและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง