

# **THE VISIONARY NEGOTIATOR**



**THE VISIONARY NEGOTIATOR**

**probleemoplossend onderhandelen reële oplossingen**

**oog voor gemeenschappelijke belangen**

**S. Ramkhelawan**

Schrijver: S. Ramkhelawan

Coverontwerp: mijnmanagementboek

ISBN: 9789463184793

Eerste druk © 2016 S. Ramkhelawan

Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm, internet of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de schrijver

Geachte lezer

Denk elke dag aan de onderstaande zin en begin geen dag  
zonder doel

**Doelen beïnvloeden uw brein positief en verschaffen u  
energie en ideeën om die te bereiken**

*S. Ramkhelawan, 16 februari 2016*

Dit boek draag ik op aan mijn zoon Ben, mijn kleine held in veel opzichten. Ik hoop dat ik hem door dit boek te schrijven heb laten zien, hoe je een goed intermediair kunt zijn en dat het een goed handboek voor hem zal zijn op het moment dat hij het nodig acht

In deze uitgave reik ik u ideeën en inzichten aan die u (mogelijk) al kent. Ze zijn toe te passen op zowel micro-, meso-, als macro-niveau. U kunt het toepassen in uw zakelijk en uw privé-leven; of het om uw financiën gaat of uw gezondheid, om maar wat te noemen. Immers, u wilt verantwoordelijk zijn voor de kaders in uw leven. U wilt niet overgeleverd zijn aan de beslissingen en besluiten van anderen.

## Voorwoord

### The Visionary Negotiator

Er zijn vele boeken geschreven over onderhandelen, probleemoplossen, gesprekstechnieken, etcetera, met verschillende uiteenzettingen. De meeste boeken zijn geschreven "door en voor" academici of consultants. Met dit boek wil ik het onderwerp bereikbaar maken voor iedereen.

Dit praktisch boek kunt u direct toepassen in diverse gesprekssituaties en onderhandelingen. Hierbij merk ik wel op dat u de vaardigheid die u met dit boek wenst te bereiken (of het resultaat dat u wilt) alleen kunt bereiken als u het regelmatig leest en toepast. Een voorbeeld is, dat u na het behalen van uw rijbewijs alleen een goede bestuurder wordt, door u regelmatig met uw voertuig in verschillende verkeersomstandigheden te begeven.

Ons brein is tot veel in staat, doch de effecten en de resultaten van ons denken zijn afhankelijk van wat u erin stopt. Het is net een akker waar u oogst wat u zaait. Probleemoplossen is een van de essentiële vaardigheden in het leven. Onderhandelen is een bepaald type gedrag, dat u zich alleen eigen kunt maken door te oefenen in de praktijk.

Het is de bedoeling dat de lezer de inhoud van dit boek doorneemt en er zelf, op een creatieve manier, werkbare samenvattingen van maakt. Alleen op deze manier en door het boek steeds te herlezen, neemt men de inhoud ervan door. Ook wil ik de lezer prikkelen om zelf op onderzoek uit te gaan. Zoek mensen op die ook vaardig zijn in het onderhandelen, wissel van gedachten met ze. Hierdoor ontstaat er een gecontroleerd na-denken.

In al de jaren dat ik onderhandelingen heb meegemaakt heb ik nooit gemerkt dat integere mensen hun doelen en overeenkomsten bereikt hebben door "tricks" en "tactieken." In de echte wereld gaan de onderhandelingen fair, direct,



oprecht en waardig. U hoeft echt geen doortrapte methoden toe te passen of moeilijk te zijn om succesvol te zijn. Als de andere partij dat door heeft, zal hij er niet toegeeflijker op worden.

Heden ten dage zijn medische check-ups gewoon geworden. Onderwerp uzelf aan een "onderhandelings-check" zodat u kunt anticiperen op onverwachte ontwikkelingen of omstandigheden.

Succes, in welk opzicht dan ook, laat sporen na! Volg die!

Hoofdstuk 1

ONDERHANDELEN

blz. 13

Hoofdstuk 2 (2 t/m 18) paginanummer zelf invullen

COMMUNICATIE

Hoofdstuk 3

ESSENTIËLE VRAGEN. DEZE VRAGEN KUNT U  
BEANTWOORDEN OM UW PRODUCTIVITEIT VAST  
TE STELLEN

Hoofdstuk 4

CREATIVITEIT

Hoofdstuk 5

GEBRUIK DE VOLGENDE WOORDEN IN UW  
OVERWEGINGEN

Hoofdstuk 6

MODEL BEHANDELING VAN EEN KWESTIE

Hoofdstuk 7

UITBOUWEN STRATEGIE

Hoofdstuk 8

LIJST GESPREKSVOERING

Hoofdstuk 9

OMGAAN MET OBSTRUCTIE

Hoofdstuk 10

ONDERZOEKEN VAN EEN (VERKREGEN)

OPLOSSING

Hoofdstuk 11

BESLIS-METHODES

Hoofdstuk 12

ADVISEUR KIEZEN

Hoofdstuk 13

FRICTIES

Hoofdstuk 14

**STORYTELLING ONDERHANDELEN**

Hoofdstuk 15

**DENKEN EN BESLISSEN**

Hoofdstuk 16

**QUICK ANALYSE PROBLEMEN**

Hoofdstuk 17

**SAMENVATTING**

Hoofdstuk 18

**VOORBEELD CREATIEVE OPLOSSING**

## Hoofdstuk 1

### ONDERHANDELEN

A. Onderhandelen is een gebeuren waarbij de volgende zaken essentieel zijn:

- Twee of meer partijen hebben zowel gemeenschappelijke als tegengestelde belangen
- Ze komen tijdelijk en vrijwillig bij elkaar om voorstellen te doen en te bespreken
- Men wil overeenstemming bereiken over hoe middelen verdeeld worden of hoe immateriële situaties opgelost moeten worden

Alle voorstellen zijn onderhandelbaar. Voorstellen worden gedaan op basis van een te verwachten resultaat. Die kunnen hernieuwd aangeboden worden, aangepast- of opnieuw vastgesteld worden. U moet vragen stellen om succesvol te kunnen onderhandelen. Vraag om wat u wilt.

Vraag het direct, vraag het eerlijk, vraag het op welke manier dan ook maar blijf vragen. Vraag om een betere overeenkomst; vraag om een beter voorstel. Vraag "waarom" of "waarom niet." Vraag gerust en laat de nee maar komen. U kunt altijd opnieuw vragen.

Soms zult u iets niet willen vragen vanwege een aanname of vanwege de verwachting dat u toch nee op uw request krijgt, maar als u het voorzichtig vraagt zult u merken dat de ander bereid is om het aan u te geven.

Op dat moment denkt u: "Ik had beter meer kunnen vragen."

Wie heeft de onjuiste aanname in dit geval?

B. Doel van een onderhandeling is om een overeenkomst te bereiken, waarbij alle partijen tevreden zijn.

Een goede overeenkomst is er één waarbij beide partijen na de onderhandeling of overleg het gevoel hebben dat ze hiermee meer in handen hebben dan toen ze begonnen.

Wij vragen niet vanwege ons moverende redenen of om de vrees afgewezen te worden. Wees niet bang voor een nee. Het gebeurt maar al te vaak dat mensen onbevredigende resultaten krijgen omdat men gewoon niet vraagt. Vat een nee niet persoonlijk op.

Bij een goede overeenkomst hebben beide partijen hun doelen bereikt met als gevolg, dat men bereid is om ook in de toekomst onderhandelingen te voeren.

Een slechte overeenkomst is er één waarbij de partijen zich op zijn minst onbehaaglijk voelen en mogelijk allerlei wegen zullen zoeken om zich aan hun toezeggingen en of afspraken te onttrekken.

Bij goede overeenkomsten is juist het tegendeel het geval. Men blikt terug op een vruchtbare onderhandelingsperiode met excellente resultaten; partijen zijn bereid om 'con amore' aan de slag te gaan.

Zie onderhandelingen als een middel om relaties aan te gaan.

Pas uw criteria niet aan zonder erover nagedacht te hebben als de onderhandelingen (te) lang duren. Het gebruik van bepaalde positieve woorden is bepalend voor de overeenkomst. Wees voorbereid op zogenaamde harde onderhandelaars. Die houden zich bij hun standpunt in de verwachting dat de andere partij uitwijkt.

### C. Onderhandelingsmethoden

Er zijn diverse onderhandelingsmethoden met evenveel uitkomsten of resultaten.

Ik reik u er enkele aan.

#### 1. De methode Winnaar- Verliezer.

Als er twee partijen zijn A en B, dan wint A en is B de verliezer. Het hoeft geen betoog er dat bij dit soort

onderhandelingen geen vervolg- of aanvullende onderhandelingen nodig zijn.

## 2. De Verliezer - Winnaar.

Dit is het tegengestelde van methode 1. Bij deze methode zijn er eveneens twee partijen A en B. A verliest en B wint. B heeft zijn doelen bereikt en A niet. B hoeft zich niet op de borst te kloppen. A zal bij de volgende onderhandelingen het onderste uit de kan willen hebben.

## 3. De Verliezers.

Bij deze methode heb je alleen maar verliezers. Niemand bereikt zijn doelen en niemand is tevreden. Dit houdt in dat er een overeenkomst op tafel ligt waar niemand tevreden mee is. Er is sprake van onmin, gemis, ruzie, betweterij, gelijk willen hebben en krijgen, etceterea. Het kan ook een glijdende schaal zijn waarbij door onachtzaamheid ogenschijnlijk kleine verschillen ontaarden in onoverbrugbare tegenstellingen. Denk aan emotionele betrokkenheid van de partijen waardoor men niet meer in staat is om zaken los van eigen inzichten te beoordelen.

## 4. Het Compromis Model.

Bij een compromis worden voorstellen, standpunten en eisen van de partijen gedeeltelijk ingewilligd. Partieel is het resultaat bevredigend en partieel onbevredigend. Dit is het beste van de slechte overeenkomsten. Er is zoveel water bij de wijn gedaan dat er sprake is noch van wijn noch van water. Het water is geen water meer en de wijn geen wijn.

## 5. No Deal oftewel geen overeenkomst

*Vergeet niet: liever geen overeenkomst dan een slecht resultaat.*

De standpunten van de partijen liggen zo ver uit elkaar dat het in alle redelijkheid niet lukt om tot een overeenkomst te



komen.

## 6. De Win-Win methode

De partijen komen met voor hun bevredigende resultaten tot een overeenkomst.

Beide partijen claimen "winst." Door voorzichtig manoeuvreren, uitruil van concessies en het over en weer doen van concessies wordt een excellente overeenkomst bereikt. Er heerst alom tevredenheid en men is graag bereid de overeenkomst 'con amore' uit te voeren en zich er mee te committeren. De basis voor toekomstige onderhandelingen is bij deze gelegd.

Bij win-win onderhandelingen kijkt men los van de standpunten waarmee men de onderhandelingen is ingegaan naar een (tussen)overeenkomst om aan de belangen van beide partijen tegemoet te komen. Beide partijen gaan met sterke percepties en standpunten de onderhandelingen in en komen na beraad met een "afwijkende" overeenkomst waar ze toch tevreden mee zijn.

Een onderhandeling begint men met serieuze ideeën en vastgestelde belangen.

D. Het voornaamste element in een onderhandeling is macht. Hoe meer macht u in een onderhandeling heeft, hoe groter de kans dat u met een voor u bevredigend resultaat komt. Macht is voor een deel ook ingegeven door perceptie.

Als u gelooft dat de ander meer macht heeft en u handelt er naar of u onderneemt niet een poging om die te testen of te betwisten, krijgt de andere partij de overhand, waardoor u met een slecht resultaat komt te zitten, terwijl dat niet hoeft.

Als de andere partij beseft dat u hem machtiger inschat zal hij dat zeker uitbuiten.

Instrumenten om uw overwicht of "macht" te vergroten

1. Overwicht kunt u creëren door schaarste of door een unieke situatie. Als u het beeld kunt creëren dat datgene wat u heeft schaars of uniek is, verstevigt dat uw onderhandelingspositie.

2. Een andere vorm van overwicht scheppen is u onverschillig opstellen. Het maakt u niet uit of de andere partij met u onderhandelt of van u koopt. Zeker als de andere partij graag zaken met u wil doen. Het hebben van opties scheidt ook macht en vrijheid. U bent net zo vrij of uw macht is net zo groot als uw opties.

3. Autoriteit scheidt ook overwicht nl. als u in de positie bent om een beslissing te nemen die de ander een voordeel kan opleveren. Moed nl. bereid zijn om weg te gaan of het afblazen van een onderhandeling draagt bij aan de vergroting van uw macht. De bereidheid om een sterke positie in te nemen in een onderhandeling, de bereidheid om acceptabele of beheersbare risico's te nemen versterkt uw positie in de ogen van de andere partij.

4. Een ander overwichtsinstrument is uw toewijding om alles wat in uw vermogen ligt in te zetten om een goed resultaat te bewerkstelligen.

5. Deskundigheid. Een belangrijk overwichtsinstrument. In een onderhandeling is degene die de meeste kennis van zaken heeft of die met de grootste expertise kan demonstreren over 'waarom' en 'hoe' iets zou moeten gaan machtiger. Zeker als het om ingewikkelde kwesties of complexe producten gaat is degene die de meeste deskundigheid heeft de machtsfactor.

6. Kennis van de behoeften en de noden van de ander verschaft ook overwicht. In veel onderhandelingen komt men via goed luisteren, de juiste vragen stellen, en goed observeren achter de onderliggende behoeften van de ander.

Wat denkt u ervan als tijdens de onderhandeling blijkt dat de

verkoper grote financiële problemen heeft en hij zo snel als mogelijk zijn onderneming van de hand wil doen?

7. Empathie is ook een overwichtsinstrument. Toon empathie door met uw kennis, kunde, vaardigheid, wijsheid en ervaring u in te leven in de gevoelens en omstandigheden van de ander. De andere partij krijgt hierdoor een beeld van u dat u begaan bent met de ander en dat u een goede overeenkomst wilt. Empathie moet oprecht en eerlijk zijn. Men sluit liever overeenkomsten met mensen die men mag dan met mensen die onwelgevallig zijn.

8. Maak gebruik van de zg. beperkte bevoegdheid. Het bezitten van een beperkte bevoegdheid in onderhandelingen kan soms een voordeel zijn. De onderhandelde punten moeten nog eens bekeken en goedgekeurd worden door iemand met meer bevoegdheid; hierdoor heeft u langer de tijd. Denk aan meer mogelijkheden om te onderhandelen met de achterban en uw eisen en wensen nog eens tegen het licht te houden. Naast de tijdwinst blijft ook uw reputatie als onderhandelaar ongeschonden. Mocht het voorstel het niet halen, dan bent u zelf niet verantwoordelijk. De uiteindelijk verantwoordelijke heeft het laatste woord en is aansprakelijk. Denk aan vertraging uit berekening! De ander kan dat toepassen.

9. De positie om te belonen en die om te sanctioneren. Als u in de positie bent om de ander met een overeenkomst of anderszins te belonen is deze eerder bereid om zaken met u te doen. Bent u in staat iemand financieel te sanctioneren door het onthouden van een beloning, premie, etceterea, dan geldt dat evenzo.

10. Macht over investeringen in tijd en geld. Dit heeft betrekking op de tijd en de moeite die u en de ander in de onderhandelingen hebben gestoken.

Heeft u 5 minuten in de onderhandelingen gestoken dan is dat te verwaarlozen. Als de ander er echt weken, maanden of zelfs een jaar geïnvesteerd heeft, heeft u meer macht. Als de ander extensief marktonderzoek heeft gedaan en veel heeft geïnvesteerd in de voorbereiding van onderhandelingen geeft dat u grote macht.

11. Om meer macht uit te stralen neemt men soms een deskundige mee om de vragen te beantwoorden. Dit komt bij de ander over dat deze partij goed voorbereid te werk gaat.

12. Dan is er tijd en timing. Dat betekent de tijd nemen om te onderhandelen en (timing) het geschikte moment afwachten om een concessie of een positief resultaat in de wacht te slepen. Met de tijd nemen bedoel ik dat, als u snel een resultaat wilt, u uw onderhandelingspositie kunt ondergraven. Het gevolg is een slecht resultaat. Zoals een gulzige haai een graat in de keel overhoudt.

E. Naast de hierboven genoemde instrumenten reik ik u een aantal overwegingen aan over hoe informatie aan de andere partij te verstrekken. Door zo te handelen bereikt u twee doelen:

1. De andere partij wordt ontvankelijk(er) voor uw standpunten en eisen. Hierdoor nemen de uwe in kracht toe.

2. De andere partij beseft dat er minder te "halen" valt hetgeen tot gevolg heeft, dat hij zijn standpunten en eisen naar beneden bijstelt.

a. Wijs op de gemeenschappelijke belangen. De projectleider tegen de uitvoerder: "Als u die.....en.....die....eisen handhaaft wordt de begroting nog hoger. Ik acht de kans groot dat het project helemaal niet doorgaat. Dat willen we toch niet?"

b. Benadruk een eerdere concessie om een concessie terug te krijgen. U kunt het als volgt brengen: "Wij zijn coöperatief geweest, hebben dit en dat voor u gedaan en alles wat we nu

willen is uw instemming in de volgende zaken....."

c. Verstrek de andere partij informatie over hoe een bepaald project of voorstel bij een andere organisatie heeft gewerkt. Bijvoorbeeld: "U wilt deze verandering?" In al de organisaties die dit geïmplementeerd hebben is de beslissing weer ongedaan gemaakt."

d. Reik argumenten aan door te refereren aan een hoger algemeen belang. Bijvoorbeeld: "Die wijzigingen moeten echt uitgevoerd worden. Wij worden steeds afgerekend op efficiëntie en effectiviteit. Deze kostenpost moet omlaag. Dat is de essentie." Een kanttekening die ik hierbij maak is dat u niet met gemakkelijk weerlegbare zwakke of onjuiste argumenten moet komen, die uw positie juist verzwakken. Het aantal argumenten (veel of weinig) en de vasthoudendheid waarmee u die naar voren brengt vergroten uw slagkracht. Gaat u vooral spaarzaam met uw argumenten om en verspeel niet direct al uw munitie.

e. Behoedzaam vragen beantwoorden:

- Krijgt u meerdere vragen tegelijk, beantwoord de minst lastige het eerst.
- Diskwalificeer de ander niet met uw antwoord.
- Geef niet meer toe dan u van plan bent. Een voorbeeld is: "Ik wil met alle genoegen herhalen wat ik net zei....."
- Reageer verontwaardigd of negeer vragen die uw integriteit in twijfel trekken.

f. Deadlines.

Een deadline opleggen heeft als doel om iets af te dwingen. Het is bijzonder effectief als u de druk op de andere partij wilt verhogen. Maar wees er bedacht op dat een deadline ook

voor uzelf kan gelden. In de hoofdstukken 2 en 9 vindt u meer aansluitingspunten hier over.

Aansluitend wil ik het hebben over zelfoverschatting.

U heeft te maken met zelfoverschatting als u de vragen 1 en 2 met ja kunt beantwoorden en de vragen 3 en 4 met nee kunt beantwoorden:

1. U kunt het omschrijven als een onrealistisch positief beeld hebben over uzelf of over uw prestaties. Heeft u dat?
2. Het hebben van het idee dat u gebeurtenissen naar uw hand kunnen zetten. Is dat bij u het geval?
3. Zijn we in staat te bedenken op hoeveel manieren we het mis kunnen hebben of ernaast kunnen zitten?
4. Zijn we in staat onze beslissingen uit het verleden objectief te beoordelen?

Waarom onderhandelt iemand met u?

Niemand zal echt met u willen onderhandelen, tenzij hij overtuigd is van het onderstaande:

- Dat u de "macht" heeft om ze te helpen
- Dat u de "macht" heeft om hun iets te laten verkrijgen
- Dat u de "macht" heeft om sancties toe te passen
- Dat u de "macht" heeft om hen op de een of andere manier hun doelen te helpen verwezenlijken.

Bedwing uw emoties

Hoe meer u in staat bent uw enthousiasme en uw emoties in een onderhandeling te bedwingen, hoe beter de resultaten zullen zijn.

- Een emotie is hebzucht. Hebzucht leidt tot slechte resultaten en mogelijk tot faillissement.
- De volgende is angst. Laat u uw denkproces niet beïnvloeden door angst. Angst is een slechte raadgever.
- De laatste is agressie.

Onderhandelaars die manipuleren maken handig gebruik van de emoties hebzucht, angst en agressie omdat ze de ander kwetsbaar maken.

In zulk gemoedstoestand is helder denken vrijwel onmogelijk. Een ander zeer belangrijk punt is verlangen.

Een ander zeer belangrijk punt is verlangen. Vraag uzelf af:  
"Hoe graag wil ik deze overeenkomst." Aantekeningen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Hoe duidelijker u uit dat u iets graag wilt hebben, hoe meer dit uw "macht", ten nadele van u zal beïnvloeden. Als de ander erachter komt hoe graag u iets wilt hebben zal hij ook het maximale van u eisen.

Denk aan Het Slechtste Uitkomst Scenario (SUS). Bereid u op de SUS voor. Hoofdstuk 11 Beslis-methodes.

Als u iets niet bereikt is er geen man over boord, er komen meerdere kansen en mogelijkheden. Vraag uzelf altijd af: "Kan ik ermee leven als ik dit niet bereik of als ik geen overeenkomst bereik?"

Dan is er tijd en timing. Dat betekent de tijd nemen om te onderhandelen en (timing) het geschikte moment afwachten om een concessie of een positief resultaat in de wacht te slepen. Met de tijd nemen bedoel ik dat, als u snel een resultaat wilt, u uw onderhandelingspositie kunt ondergraven. Het gevolg is een slecht resultaat. Zoals een gulzige haai een graat in de keel overhoudt.

Als u bijvoorbeeld aannemelijk kunt maken dat er meer kapers op de kust zijn, scheidt u daarmee schaarste en urgentie. Uw onderhandelingspositie wordt beter. Dan heeft u vertraging en impasse. Soms kan het een bewuste tactiek van de ander en soms kan het afwijzing zijn.

Vertraging uit berekening past men toe met de gedachte, hoe langer de ik wacht, hoe sneller hij tot een accoord zal overgaan.

Herkent u deze tactiek benoem ze en antwoord als volgt:

"Ik merk dat uw agenda niet veel ruimte laat voor onderhandelingen. Daar ik er geen oneigenlijk gebruik van wil maken wacht ik tot u zover bent. Wilt u mij dan berichten?"

Vaak worden de doorbraken in een onderhandeling in de laatste fase bereikt. Hier geldt ook de 20/80 regel, dat de

laatste 20% van de onderhandelingen 80% van het resultaat oplevert en de eerste 80% van de onderhandelingen 20% (van het resultaat oplevert). Het gebeurt zelden dat men al in het begin van de onderhandelingen een doorbraak heeft.

Opties of alternatieve oplossingen geven de vrijheid en tevens macht om beter te onderhandelen. Opties zijn gelijk aan vrijheid. U bent net zo vrij als de door u ontwikkelde opties. Als u naar een onderhandeling gaat met één optie, staat u al gauw met uw rug tegen de muur. Heeft u meerdere opties dan heeft u een (enorm) potentieel waarmee u en de resultaten kunt verbeteren en een hefboomeffect kunt creëren.

Doe uw onderzoek, verzamel informatie en beoordeel hoe u hetzelfde resultaat op een andere manier kunt verkrijgen.

Bijvoorbeeld:

Waar kunt u het produkt ook kopen en tegen welke prijs?

Wat zijn de leverdata?

Wat is een vergelijkbare kwaliteit, etcetera?

Zorg dat als u de onderhandeling begint niet met uw rug tegen de muur staat.

Weet u wat u wilt?

Er zijn onderhandelaars die een onderhandeling aanvangen zonder te weten wat ze willen tot ze daar zijn. Sommigen presteren het om in de taxi of in hun voertuig te bedenken wat ze willen. Dan zijn ze er rijkelijk laat mee. Om te weten wat u wilt, moet u vooruit denken. Denk net zo lang tot het kristal helder is wat u wilt. Denk op papier en schrijf zaken op. Zo krijgt u een visueel beeld van wat u wilt. Beschrijf de ideale overeenkomst of resultaat. Denk er grondig over na.

Bespreek het met een terzake deskundige, een collega, etcetera.

Wat willen we met deze onderhandeling bereiken?

Blijf deze vraag stellen en stellen.

Het betekent niet dat het ideale resultaat om niet (zonder concessies) bereikt wordt, maar op een manier bereikt wordt waarbij uw belangen met het oog op de ideale overeenkomst behartigd worden.

Is er een ideale overeenkomst waar u tevreden mee kunt zijn?

Aantekeningen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Werkt u ook met de volgende scenario's?

- Het optimistische scenario (het beste)
- Het acceptabele- of compromis scenario (acceptabel)
- De worst case of het pessimistische scenario (slecht)

Optimisten gaan ervan uit dat alles mee zit. Zij maximaliseren alle mogelijke gunstige ontwikkelingen. Maar zo gaat het in de praktijk niet. Dingen vallen tegen, niet alles lukt meteen.

Waar begint u in een onderhandeling?

In een onderhandeling begint u iets boven optimistische scenario. U zult vaker meemaken dat door zo te beginnen u het beste uit de onderhandeling haalt. Denk ook aan wat het beste is wat u in redelijkheid kunt vragen.

Wat is acceptabel en wat is het minste dat u kunt vragen. Degene die goed voorbereid is en weet wat hij wil heeft een enorm voorsprong ten opzichte van degene die niet weet wat hij wil.

Heeft u zich weleens de volgende vraag gesteld?

Wat doet men met een generaal die oorlogen verliest?

Goede voorbereiding is het halve werk, zoals een goede diagnose de helft van de genezing is.

Uw succes in de onderhandelingen wordt in grote mate bepaald door uw voorbereiding.

## Aantekeningen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Waar gaat u over spreken?

Aantekeningen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wat is het doel van de onderhandelingen?

Aantekeningen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Wat bespreekt u wel tijdens de onderhandelingen?

Aantekeningen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wat bespreekt u niet tijdens de onderhandelingen?

Aantekeningen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Wat wordt expliciet besproken?**

**Aantekeningen**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wat wordt impliciet (terloops of als onderdeel) in de onderhandelingen besproken?

Aantekeningen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Wat wilt u bereiken?**

**Aantekeningen**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---