



ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

Διαπραγματεύσεις ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟΥ



το χώρο του φαρμακείου όλοι μας **διαπραγματευόμαστε συνεχώς** και σε καθημερινή βάση. Πολλοί από εμάς πιστεύουμε ότι η διαπραγμάτευση είναι μια από τις σημαντικότερες

δραστηριότητές μας.

Διαπραγματευόμαστε συνεχώς με τους πελάτες μας, τους προμηθευτές μας, τις τράπεζες, τα διαφημιστικά γραφεία, τους δικηγόρους, με τον σύλλογο, ή τέλος με τους υπαλλήλους του φαρμακείου μας.

Διαπραγματευόμαστε επίσης με τους φίλους μας και την οικογένειά μας.

Η διαπραγμάτευση είναι βασικό μέσο για να πετύχουμε τους στόχους μας. Η επιτυχημένη διαπραγμάτευση με όλους τους παραπάνω είναι ζωτικής σημασίας.

Παρόλα αυτά, παρά πολύ λίγοι έχουν εκπαιδευτεί στις βασικές αρχές της τέχνης της διαπραγμάτευσης. Και όσοι το έχουν κάνει, το έχουν επιτύχει είτε εμπειρικά μέσα από την καθημερινή τους πράξη, διαπραγματευόμενοι με άλλους, είτε μέσα από τα λάθη των παρελθόντων είτε μεταφέροντας εμπειρίες και δεξιότητες που απέκτησαν σε άλλους εργασιακούς χώρους.

Τα λάθη όμως στις διαπραγματεύσεις έχουν κόστος για την επιχείρησή σας και όσοι από εσάς μπορείτε να αποκτήσετε διαπραγματευτικές δεξιότητες, θα έχετε **ανταγωνιστικό πλεονέκτημα** έναντι των υπολοίπων συναδέλφων σας.

Οι σύγχρονες επιχειρηματικές μέθοδοι βασίζονται σήμερα πάρα πολύ στην ιδέα των **σχέσεων** μεταξύ προμηθευτών-φαρμακοποιού και πελατών. Για να μπορέσουν όμως να καρπωθούν τα οφέλη μιας μακροχρόνιας συνεργασίας και σχέσης πρέπει να φτάσουν σε μια αμοιβαία συμφωνία, η οποία θα καλύπτει περισσότερους όρους και προϋποθέσεις από το κλείσιμο μιας απλής δουλειάς. Για να το κάνουν αυτό διαπραγματεύονται συνεχώς.

Πολλοί πιστεύουν ότι η διαπραγμάτευση είναι μια απλή δεξιότητα ή ένα άθροισμα δεξιοτήτων. Αυτό είναι ένα πρώτο λάθος. **Η διαπραγμάτευση είναι μια διαδικασία.**

Ένα **φάσμα δεξιοτήτων** εμπλέκονται στην αποτελεσματική διαχείριση αυτής της διαδικασίας.

Υπάρχουν **7 αξιώματα** σε όλες τις μορφές των διαπραγματεύσεων. Η διαχείριση αυτών των αξιωμάτων οδηγεί, ανάλογα με τον τρόπο που γίνεται, σε επιτυχημένες ή αποτυχημένες διαπραγματεύσεις.

1ο αξίωμα: Οι διαπραγματεύσεις εμπλέκουν τουλάχιστον δύο άτομα ή ομάδες, που χρειάζονται ή πιστεύουν ότι χρειάζονται την εμπλοκή και της άλλης πλευράς με στόχο την επίτευξη κάποιας επιθυμητής συμφωνίας.

Μερικές φορές εμπλέκονται περισσότερα άτομα ή ομάδες, όπως για παράδειγμα στις συλλογικές διαπραγματεύσεις μεταξύ της κυβέρνησης και των αντίστοιχων

συνδικαλιστικών ενώσεων.

Αυτοί που συμμετέχουν στις διαπραγματεύσεις συζητούν την επίλυση ενός κοινού προβλήματος ή προβλημάτων και αναγκών με στόχο την ανταλλαγή τουλάχιστον ισότιμων προϊόντων, υπηρεσιών ή ωφελειών. Όλοι έχουν ανάγκες, που δεν είναι όμως κοινές με αυτές των άλλων πλευρών.

Επίσης, κάθε πλευρά φαίνεται να ελέγχει έναν πόρο που η άλλη επιθυμεί να αποκτήσει.

2ο αξίωμα: Παρά το αμοιβαίο ενδιαφέρον τους, τα μέρη της διαπραγμάτευσης **εκκινούν με διαφορετικούς στόχους** και αυτές οι διαφορές αρχικά εμποδίζουν την επίτευξη μιας κοινής συμφωνίας.

3ο αξίωμα: Κατ' ελάχιστο, **οι πλευρές πιστεύουν ότι η διαπραγμάτευση**, μεταξύ άλλων εναλλακτικών λύσεων όπως ο καταναγκασμός ή η διαπίστωση ή η βία, **αποτελεί τον πιο ικανοποιητικό τρόπο επίλυσης των διαφορών τους.**

4ο αξίωμα: **Κάθε πλευρά πιστεύει ότι υπάρχει κάποια πιθανότητα να πείσει την άλλη να μεταβάλει την αρχική της θέση.**

Σε κάθε διαπραγμάτευση υπάρχει ένα πάρε-δώσε. Κάθε πλευρά πρέπει, σε διαφορετικό βαθμό η καθεμία, να είναι έτοιμη να αναθεωρήσει τις αρχικές της προσδοκίες και απαιτήσεις προκειμένου αυτές να συναντηθούν με εκείνες της διαπραγματευόμενης πλευράς.

Αυτή η διαδικασία μπορεί να πάρει χρόνο. Οι διαπραγματεύσεις μπορεί να είναι «της στιγμής» ή να χρειάζονται αρκετά χρόνια για να τελειώσουν όπως συμβαίνει στη διεθνή πολιτική αρένα (Κυπριακό, Σκοπιανό και Παλαιστινιακό ζήτημα).

5ο αξίωμα: **Και οι δύο πλευρές ευελπιστούν σε κάποια πιθανή τελική μορφή συμφωνίας** ακόμα και αν αυτή πολλές φορές είναι ανέφικτη ή δύσκολα εφαρμόσιμη ή δύσκολα ελεγχόμενη.

6ο αξίωμα: **Κάθε πλευρά έχει κάποια επιρροή ή ισχύ** – πραγματική ή υποτιθέμενη - έναντι της άλλης.

Εάν κάποια πλευρά έχει τέτοια ισχύ ώστε να περάσει τους όρους της στην άλλη ομάδα τότε μιλάμε για «κωρίς όρους παράδοση» γεγονός που δεν αποτελεί διαπραγμάτευση. Αντί η μια πλευρά είναι ανίσχυρη διαπραγματευτικά, τότε δεν υπάρχει σημείο δέσμευσης της άλλης πλευράς στη διαδικασία της διαπραγμάτευσης.

7ο αξίωμα: **Η διαδικασία της διαπραγμάτευσης από μόνη της είναι μια ανθρώπινη αλληλεπίδραση** – στις περισσότερες περιπτώσεις μέσω άμεσης λεκτικής ανταλλαγής. Ακόμα και όταν η διαπραγμάτευση διεξάγεται μέσω αλληλογραφίας, δεν παύει να υφίσταται το υποκείμενο ανθρώπινο στοιχείο.

ΤΑ 4 ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ

Όταν δύο πλευρές έρχονται αντιμέτωπες προκειμένου να λύσουν μια διαφορά ή ένα πρόβλημα που τις αφορά,

τα πιθανά αποτελέσματα μπορεί να είναι κέρδη ή απώλειες για μία ή και για τις δύο πλευρές. Με αυτή την έννοια, υπάρχουν τέσσερα πιθανά σενάρια στη διαπραγμάτευση:

1ο σενάριο: ΚΕΡΔΙΣΩ – ΧΑΝΕΙ

2ο σενάριο: ΧΑΝΩ – ΚΕΡΔΙΖΕΙ

3ο σενάριο: ΧΑΝΩ – ΧΑΝΕΙ

4ο σενάριο: ΚΕΡΔΙΣΩ – ΚΕΡΔΙΖΕΙ

Γενικά, η προτεινόμενη στρατηγική για δημιουργία λύσεων «ΚΕΡΔΙΣΩ – ΚΕΡΔΙΖΕΙ», ή «win - win» όπως λέγεται στα αγγλικά, είναι η διαπραγμάτευση.

Όμως, για να φτάσουμε στη λογική «ΚΕΡΔΙΣΩ – ΚΕΡΔΙΖΕΙ» πρέπει προηγουμένως να περάσουμε από τις άλλες τρεις φάσεις. Όσο πιο συνειδητοποιημένοι είμαστε γι' αυτό το πέρασμα τόσο πιο άνετα θα φθάσουμε στο «ΚΕΡΔΙΣΩ – ΚΕΡΔΙΖΕΙ».



Τα **6 βασικά στάδια-κλειδιά** της διαπραγμάτευσης είναι:

1. Η κατάλληλη προετοιμασία (ύπαρξη σχεδίου διαπραγμάτευσης, πληροφορίες).
2. Η απόκτηση αυτοπεποίθησης μέσα από διαπραγματευτικές προβές.
3. Η έναρξη της φάσης διαπραγμάτευσης μέσα από τη σαφή περιγραφή της θέσης μας.
4. Η συζήτηση και η ανταλλαγή προτάσεων.
5. Η διαπραγμάτευση - παζάρωμα.
6. Το κλείσιμο της συμφωνίας και η υλοποίηση της.

Όλες οι παραπάνω πληροφορίες είναι πολύ χρήσιμες για κάθε φαρμακοποιό που καλείται από τη φύση της εργασίας του να διαπραγματεύεται με προμηθευτές και πελάτες και θα ήταν καλό να τις έχουμε πάντοτε στο μυαλό μας ώστε να είμαστε σε θέση να τις αξιοποιήσουμε πρακτικά προς όφελός μας.

«Εάν τα προαναφερόμενα τα υιοθετήτε, μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας για πρόσθετες πληροφορίες ή διευκρινήσεις.



Νίκος Βελτράς

Οικονομολόγος, Specialist in Pharma-Marketing
Γενικός Διευθυντής Professional Team
E: info@professionalteam.gr