

5 NEGOZIAZIONE E GESTIONE DELLE RELAZIONI

◀ *Torna all'indice*

505 NEGOZIAZIONE MULTICULTURALE

L'approccio alla negoziazione con fornitori esteri

L2

La globalizzazione del procurement è una realtà per tutte le imprese, sia private sia pubbliche, di ogni dimensione e appartenenti ad ogni settore di attività economica. Se trent'anni orsono l'acquisto in un paese del Far East era un atto straordinario, oggi possiamo ben dire che per molte aziende, anche in virtù di un sistema logistico ramificato e affidabile, si tratta di una routine quotidiana. E' a causa di questa onnipresenza che è indispensabile non dimenticare come l'interfaccia con un fornitore abituato a codici contrattuali e abitudini commerciali molto diverse dalle nostre debba essere sempre gestita con attenzione. Il buyer occidentale ritiene di essere nelle condizioni di affrontare ogni situazione e superare ogni ostacolo applicando la regola della prevalenza del contratto e delle consuetudini commerciali del compratore. Questo non è sempre possibile e dunque diventa rilevante la fase negoziale, dove persone incontrano altre persone, dove alcuni hanno abitudini diverse da altri, dove talune espressioni o taluni atteggiamenti da alcuni sono interpretati in un senso e da altri in senso diverso, e dove, dunque, il linguaggio delle parole, dei gesti e dei modi rappresenta il ponte tra queste diversità. Il contratto di acquisto si costruisce durante la trattativa, in un incontro tra persone che propongono ciò che hanno appreso dalla loro educazione, dalla loro istruzione e dalla loro esperienza. Il buon negoziatore riesce a individuare la chiave interpretativa del tavolo al quale siede, sa come approcciare lo staff dell'azienda fornitrice, conosce il modo per trasmettere i messaggi rilevanti ed è capace di usare le parole e i comportamenti corretti per condurre e chiudere la trattativa con il miglior esito possibile.

OBIETTIVI

- Trasmettere le tecniche di approccio alle situazioni negoziali multiculturali
- Far conoscere le modalità di linguaggio più adeguate in funzione della tipologia di controparte
- Divulgare le strategie negoziali più idonee per una trattativa vincente su tavoli negoziali culturalmente complessi

PRINCIPALI TEMI TRATTATI

- Introduzione alla negoziazione multiculturale
- Comunicazione e linguaggio
- Esempi di interpretazione ed utilizzo del linguaggio del corpo in vari contesti multiculturali
- Il processo negoziale
- Diagnosi dello stile negoziale
- Descrizione delle varie fasi negoziali
- Le strategie negoziali più utilizzate in ambito multiculturale
- Principali caratteristiche degli attori coinvolti nella negoziazione
- Role playing
- Peculiarità della negoziazione telefonica.