



Scotwork®

A tárgyalók etikai dilemmái
SCOTWORK felmérés összesítése
2022. március

A felmérés háttere

Scotwork[®]

2022. márciusában a Scotwork Magyarország Kft. hét tárgyalói helyzethez köthető dilemmával kapcsolatban kérdezte meg a tárgyalókat.

A felmérést 17 válaszadó véleménye alapján összesítettük a következő oldalakon.

További információ: hungary@scotwork.com

1. kérdés

Értékesítőként egy fontos tárgyalást folytat Y beszerzővel. Ha ez a tárgyalás sikeres, akkor a két cég között elindulhat az együttműködés. Y irodájában tárgyalnak, és közel vannak ahhoz, hogy megállapodjanak. A tárgyalás közben Y-nak fontos telefonhívása érkezik, ezért kimegy az irodából, hogy a hívást lebonyolítsa, így ön egyedül marad a tárgyalóban. Y tárgyalásra vonatkozó fontos jegyzetei viszont ott maradnak szétszórva önnel szemben. Belepillantana? Indokolja meg válaszát egy mondatban!

A válaszadók 88%-a NEM nézne bele, míg mindössze 12% nézne csak bele azzal az indokkal, hogy „információhoz jusson”.

2. kérdés

Ön beszerzőként arra kérte az egyik fontos beszállítóját, Y-t, hogy részletezze az áremelésre vonatkozó tételeket, melyeket önnel szemben kíván érvényesíteni. Y elkészítette a részletezést. Ön a tapasztalataira alapozva úgy látja, hogy a részletezés megalapozott, egyetlen fontos tétel kivételével, amit Y elkalkulált az ön javára (ha Y helyesen kalkulált volna, akkor az áremelés mértéke sokkal magasabb lenne). Ön ezt hibát az ártárgyalás közben veszi észre. Felhívna Y figyelmét a hibára? Indokolja meg válaszát egy mondatban!

53%-ban az egyértelmű IGEN mellett döntöttek, mert fontosnak tartják a bizalmat a hosszú távú együttműködés érdekében.

Ugyanakkor a válaszadók valamivel kevesebb, mint fele (47%) úgy gondolja, hogy NEM hívna fel partnere figyelmét a hibára, mert:

- ***ez nem az Ö problémája***
- ***a partner hibázott***
- ***a versenyszellem nem engedné***
- ***„ajándék lónak ne nézd a fogát”***

3. kérdés

Miután családjával egy csendes tengerparti helyen épp megpihent, nagyon felhúzza magát azon, hogy önöktől néhány méterre egy zajongó, hangosan zenét hallgató csapat telepedik le. Ön udvariasan megkéri őket, hogy vagy csendesedjenek el, vagy menjenek távolabb, de sajnos azok nem reagálnak a kérésére. Mit tenne ebben a helyzetben? Indokolja meg válaszát egy mondatban!

A legtöbb válaszadó (40%) úgy döntene, hogy megpróbálná ismét, de ha a helyzet továbbra is fennállna, akkor távolabb menne.

Egyenlő arányban (29% - 29%) oszlik meg azoknak a válaszadóknak a véleménye akik, még egyszer megpróbálnák és azoké, akik szó nélkül elmennének onnan.

Egy válaszadó megkeresné a terület felügyeletét, és a segítségüket kérné, míg egy másik válaszadó alternatívát ajánlana cserébe, ha lehalkítanák a zenét.

4. kérdés

Az ön cége és Y cég között régóta fennálló üzleti (szolgáltatói) kapcsolat van. Ön mint szállító elégedett ezzel az együttműködéssel, de Y, a vevő, néhány részleten változtatni akar. Egy ideje zajlanak már ebben a témában a tárgyalások, és igyekeztek tisztázni a részleteket, feltételeket, de eddig kevés sikerrel. Ön úgy véli, hogy ennek oka Y tárgyalócsapatában keresendő, folyamatosan mást küldenek, akik nincsenek tisztában a részletekkel és a korábban megállapodottakkal. Ezért a jelenlegi kondíciók és részletek változatlanok, mert tárgyalásról tárgyalásra nincs haladás, és ez a helyzet önnek kedvező. A mai találkozón ismét azzal szembesül, hogy Y képviselőjében egy új tárgyalócsapat érkezett. Elmondja-e Y-nak, hogy ezzel akadályoznak egy olyan döntést, ami nem áll érdekükben? Indokolja meg válaszát egy mondatban!

A válaszadók 1/3-a (35%) elmondaná, és többnyire azzal magyarázná, hogy a másik félnek is érdeke a haladás. 11% egyértelmű NEM választ adott. A válaszadók fele nem adott egyértelmű állásfoglalást, de érdekes meglátásokat osztott meg:

- ***ha kéri, csak abban az esetben osztanám meg***
- ***csak jelzéseket adnék***
- ***tisztáznám az okokat, és utána adnék egyértelmű választ***
- ***ha előnyömre szolgál, csak akkor adnék információt***

5. kérdés

Ön egy olyan élelmiszer-alapanyagot forgalmaz, amelyet dokumentációiban és honlapján is „zöld” minősítésűként tüntet fel, de ennek a tudományos megalapozottsága nem tiszta. Általában nem szokott ezzel probléma lenni, de most a tárgyalás végén Y fő beszerzője váratlanul garanciákat kér az X által tett zöld állításokra, még a megállapodás aláírása előtt. Ön tudja, hogy erre nincs garancia. Hogyan reagálna Y kérésére a tárgyaláson? Indokolja meg válaszát egy mondatban!

A kérdésre adott válaszok egyediek, néhányan adtak csak egyértelműen olyan választ, hogy garanciát vállalnának, vagy annak ellenkezőjét, hogy emiatt a végén elállnának a megállapodástól. Néhányan azt a megoldást választanák, hogy szakértőt vonnának be a tárgyalásba, van aki pedig úgy gondolja, hogy hirtelen valami olyat kérne ezért a kérésért, amit a másik fél sem tudna teljesíteni.

6. kérdés

Egy HR és egy szenior vezetővel folytatott megbeszélésen, ahol az ön előléptetése a téma, a teljesítményét összevetik Y munkatársával, aki ugyancsak esélyes lehet a kinevezésre. Önnek tudomása van arról, hogy Y munkahelyi cselekedetei és viselkedése sem jogilag, sem morálisan nem elfogadható. Ez az információ a felsővezetők számára nem ismert. Hogy kezeli ezt az információt a megbeszélésen? Indokolja meg válaszát egy mondatban!

A válaszoknak több, mint harmada NEM hozna fel semmit a másikkal szemben, mert szerintük nem lenne etikus. Inkább magukról beszélnének, a saját előrelépésük előnyeire hívnák fel a figyelmet. Néhányan jelzésekkel hívnák fel a figyelmet a másik munkatárssal kapcsolatos bizonytalanságra, de konkrétumokat nem említenének. Egy válaszadó véleménye szerint, amennyiben ez jogilag és morálisan valóban elfogadhatatlan, akkor ezt a kinevezéstől függetlenül is jeleznie kell, hogy kivizsgálhassa a vállalat.

7. kérdés

Y egy beszerző, aki elmondja önnek mint értékesítőnek, hogy az öntől korábban megrendelt áruval kapcsolatos specifikációban egy súlyos hibát vétett. A hiba egyértelműen Y-t terheli. Y tesz egy ajánlatot önnek. Amennyiben ön a specifikációban elkövetett hibát még gyártás előtt kijavítja, és tartja az eredeti szállítási időpontot, akkor Y egy másik terméket is rendel öntől, amelyre korábban már tenderezett, de akkor nem sikerült a megrendelést elnyernie. Ön úgy gondolja, hogy némi nyomásra a gyára bele tud egyezni a specifikáció módosításába anélkül, hogy a határidőn változtatni kellene, de emiatt lehet, hogy más ügyfeleket ér majd kár a késés miatt. Y azonnali választ vár arra, hogy ön elfogadja-e a „megállapodást”. Mit tenne? Indokolja meg válaszát egy mondatban!

A válaszadók 1/3-a időt kérne, és átgondolná a választ az azonnali döntés helyett. Néhányan gondolják úgy, hogy igen, elfogadnák, ha a tender elnyerése nagyobb bevétellel kecsegtet, és nem jár hátránnyal más ügyfelek részére. Egy válaszadó pedig úgy gondolja, hogy „igen, néha kell lapot húzni 19-re”.

Általánosan megfogalmazható dilemmák a válaszokból:

- milyen értéket képvisel az üzlet?*
- milyen súlyt képvisel a többi ügyfél?*
- mennyire veszélyeztethetem a többi ügyfelem?*

Általános következtetések

Scotwork®

- A kérdésekre adott válaszok alapján szinte minden esetben az etikusnak gondolt és mindkét fél számára együttműködésre és hosszú távra építő megoldásokban gondolkozott a válaszadók többsége
- A válaszok kétharmada azt a gondolkodásmódot tükrözi, hogy nem akarja a tárgyalófelet hátrányos helyzetbe hozni
- Kényes helyzetekben (saját mulasztás, hiba esetén) is legalább jelzésértékkal informálnák a válaszadók tárgyalópartnerüket
- A nehéz dilemmával járó helyzetben a többség választát megfontoltság jellemzi, így szünetet kérne, vagy más véleményét kikérve bevonná őket a tárgyalásba