



บทที่ 8

การเจรจาต่อรองในการจัดซื้อ

วัตถุประสงค์

- ทราบความหมายของการเจรจาต่อรอง
- เข้าใจวัตถุประสงค์ของการเจรจาต่อรอง
- สามารถเจรจาต่อรองในการจัดซื้อ
- ทราบโอกาสที่ต้องมีการเจรจาต่อรอง
- อธิบายกระบวนการเจรจาต่อรองได้
- วางแผนและการเตรียมตัวเพื่อเจรจาต่อรองได้
- ทราบกลยุทธ์การเจรจาต่อรอง
- ทราบภาษาท่าทางในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ
- ทราบการเจรจาต่อรองการซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบ
- ทราบทางเลือกอื่นที่ใช้แทนการเจรจาต่อรอง

1. ความหมายของการเจรจาต่อรอง

1. การเจรจาต่อรอง หมายถึง การสนทนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงเหตุผล เพื่อหวังผล โดยใช้ศิลปะการชักจูงใจให้ผู้สนทนาเห็นคล้อยตามด้วยความเต็มใจ

2. การเจรจาต่อรอง หมายถึง ความต้องการที่จะทำให้มีความพอใจให้เกิดขึ้นในการติดต่อไม่ว่าจะเพื่อวัตถุประสงค์ทางด้านธุรกิจหรือด้านอื่นๆ

3. การเจรจาต่อรอง หมายถึง การค้าขายหรือปรึกษาหารือเพื่อนำไปสู่ข้อตกลง การเจรจาต่อรอง

2. วัตถุประสงค์ของการเจรจาต่อรอง

- มี 5 ประการ คือ

1. เพื่อแสวงหาราคาที่ยุติธรรมและสมเหตุสมผล
2. เพื่อให้ผู้ขาย ทำให้ทันตามสัญญา
3. ทำการควบคุมลักษณะที่มีการปฏิบัติตามสัญญา
4. การชักชวนให้ผู้ขายให้ความร่วมมือให้มากที่สุดกับบริษัทผู้ซื้อ
5. พัฒนาความสัมพันธ์ที่แนบแน่นและต่อเนื่องกับผู้ขาย

3. เป้าหมายของการเจรจาต่อรอง

- S-M-A-R-T เป็นเป้าหมายในการเจรจาต่อรอง ซึ่งการเจรจาประกอบด้วย ดังนี้
 - Simple การเจรจาต้องง่าย
 - Measurable สามารถวัดได้
 - Attainable สามารถบรรลุผลสำเร็จ
 - Realistic เป็นจริง
 - Timed อยู่ในเวลาที่กำหนด

รายการที่ต้องนำเข้าสู่การเจรจา มี 20 เรื่อง

- การอบรม
- ตลาดใหม่
- บรรจุภัณฑ์
- การเช่า
- การออกรายการ
- การจ่ายเงิน
- คุณภาพ
- ราคา
- เวลา
- การจัดส่ง
- ธุรกิจในอนาคต
- การจัดส่งแบบทันเวลาพอดี
- การสื่อสาร
- การลดราคา
- การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์
- การรับฝากสต็อก
- ต้นทุนรวม
- การขนส่ง
- ปริมาณ
- ข้อกำหนดรายละเอียด

โดยมีเป้าหมายในการเจรจา ดังนี้

1. ต้องมีเป้าหมายต่ำสุดและสูงสุด
2. แผนความไม่แน่นอน กรณีที่เดินออกจากเวทีการเจรจา
3. เป้าหมายมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน
4. การสร้างตัวแปรในการเจรจา
5. ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับทางเลือกจากคำถาม
6. การขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค

4. ความสามารถและคุณสมบัติของบุคคลสำหรับการเจรจาต่อรอง

คุณสมบัติเบื้องต้นสำหรับบุคคลที่จะเป็นนักเจรจา 3 ประการ คือ

1. ความรู้ ผู้ทำการเจรจาต้องมีความรู้อย่างกระจ่างในเรื่องข้อตกลงตามสัญญา กฎหมายธุรกิจ
2. ทักษะ หรือปรัชญาในการเจรจาต่อรอง เกี่ยวกับความรู้ของตัวผู้เจรจาเอง มีจิตวิทยา
3. ความชำนาญ ในการเจรจาต่อรองเรื่องวางกลยุทธ์และยุทธวิธีที่จะแก้ไข เรื่องราวอย่างได้ผล ถกปัญหา และการชักชวน

นอกจากนี้ผู้เจรจาต่อรองที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติอื่นประกอบด้วย

1. ต้องมีความเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่มในการใช้กลยุทธ์
2. มีทักษะในการจัดเตรียมข้อมูล
3. มีความเสริมสร้างสมาธิ และมีจิตวิทยาในการเจรจาต่อรอง
4. มีความอดทนที่จะรับฟัง
5. สามารถระงับความกลัว สู้ปัญหา
6. การให้เกียรติคู่เจรจา
7. ศึกษาข้อเท็จจริงในการเจรจา ในการต่อรอง
8. การเตรียมแบ่งขั้นตอนการเจรจา

ข้อห้ามในการเจรจา ดังนี้

1. อย่าแสดงความเป็นมิตรมากเกินไป
2. อย่ารับอามิสสินจ้างหรือการเลี้ยงรับรอง
3. ต้องจริงจัง
4. ต้องแสดงว่าเป็นธุรกิจและเป็นการเป็นงาน

5. การเจรจาต่อรองในการจัดซื้อ

- **ตัวขับเคลื่อนในการเจรจาการจัดซื้อ** ประกอบด้วย เทคโนโลยีที่ล้ำสมัย คุณภาพที่ลูกค้าต้องการและความคาดหวังของผู้ถือหุ้น
- **ผลกระทบจากการเจรจาต่อรอง** เกิดจากการแกว่งตัวของราคา การยืดถือเวลาเป็นเรื่องใหญ่ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
- **การเจรจาต่อรองในการจัดซื้อ** การเจรจาต่อรองเป็นเรื่องเกี่ยวกับการวางราคาและเงื่อนไขต่างๆ และสภาพการณ์ การเจรจาต่อรองอาจครอบคลุมไปในการจัดซื้อ **มากกว่านั้น** สัญญามักจะมีการเปลี่ยนแปลงในข้อตกลงและเงื่อนไขที่มีมาแต่แรก

6. เวลาและโอกาสที่ต้องมีการเจรจาต่อรอง

การเจรจาต่อรองใช้เมื่อไม่สามารถใช้วิธีการประกวดราคาได้ การเจรจาต่อรอง มีดังนี้

1. เมื่อไม่อาจปฏิบัติตามเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่ง
2. เมื่อปัจจัยแปรผันมีได้อยู่ที่ราคาเพียงอย่างเดียว
3. เมื่อมีการใช้วิธีการประเมินด้านเทคโนโลยี และความสามารถของผู้ขาย
4. เมื่อภัยจากรุรกิจและต้นทุนที่เกี่ยวข้องไม่อาจกำหนดเป็นการล่วงหน้าให้ถูกต้องได้
5. เมื่อผู้ซื้อจะทำสัญญาซื้อส่วนหนึ่งของขีดความสามารถ

6. เมื่อต้นทุนค่าเครื่องมือและการติดตั้งเป็นร้อยละส่วนใหญ่ของต้นทุนของผู้ขาย
7. เมื่อระยะเวลาที่ใช้ผลิตพัสดุที่จะซื้อ กินเวลานาน
8. เมื่อการผลิตต้องหยุดชะงักบ่อย เนื่องจากมีการเปลี่ยนใบสั่งซื้อบ่อย
9. เมื่อการตัดสินใจผลิตหรือซื้อเป็นเรื่องยากจนต้องมีการวิเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วน
10. เมื่อต้องการซื้อพัสดุจากผู้ขายรายเดียวโดยไม่พิจารณารายอื่น



//ต่อชั่วโมงหน้า//

7. กระบวนการเจรจาต่อรอง ประกอบด้วย

- การวางแผนและการเตรียมตัว
- การจัดองค์การหรือการจัดทีมงาน
- การอำนวยความสะดวก
- การควบคุม

8. การวางแผนและการเตรียมตัวเพื่อเจรจาต่อรอง

1. การประเมินปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง

1.1 เนื้อหา ประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์ของโครงการ
- เรื่องราวทั้งหมด
- สิ่งที่ต้องเจรจา จะมีประเด็นที่ต้องนำมาต่อรองกันหลายประเด็น
- ผลลัพธ์ที่ต้องการ

1.2 สิ่งแวดล้อม

1.3 การเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปได้

1.4 ข้อมูลข่าวสาร

1.5 คุณลักษณะ

1.6 การสื่อสาร

2. การประเมินสถานการณ์และบุคคล

2.1 สถานการณ์สำหรับการเจรจาต่อรองครั้งแรก

2.2 บุคคล ประเมินผู้ที่มาเจรจา

3. ข้อเท็จจริง

4. ระเบียบวาระ

5. ทางเลือก

6. ยุทธวิธี

7. การมอบบทบาทและความรับผิดชอบ

9. กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. การหยั่งเชิง พูดคุยอย่างเป็นกันเอง ต้องสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นกันเอง
2. การแลกเปลี่ยน ต้องให้ข้อมูลให้ผู้ซื้อต้องการ แจ้งผลประโยชน์ที่จะได้รับ โดยตรงและไม่อ้อมค้อม
3. การชักจูง ต้องรู้จักพูด รู้จักโน้มน้าวเพื่อเปลี่ยนทัศนคติของคู่เจรจาให้สำเร็จ
4. การยินยอม การยินยอมและตกลง ต้องเกิดจากความเต็มใจของทั้งสองฝ่าย

10. วิธีการใช้ภาษาท่าทางในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

- การเคลื่อนไหวของขาและเท้า
- การเคลื่อนไหวของร่างกาย มือและแขน
- สัญญาณบนใบหน้าและศีรษะ

11. การเจรจาต่อรองการซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบ

- การเจรจาเงื่อนไขราคา
- การเจรจาเรื่องเงื่อนไขการชำระเงิน
- การเจรจากำหนดระยะเวลาการจัดส่งสินค้าหรือวัตถุดิบ
- การเจรจาเรื่องสถานที่จัดส่ง
- การเจรจาการปรับปรุงคุณภาพ

12. ทางเลือกอื่นที่สามารถใช้แทนการเจรจาต่อรอง

- การชักชวน
- ยอมจำนน
- การบังคับ
- การแก้ปัญหา
- การสั่ง
- การตัดสินใจตามใจชอบ

คำถาม

1. ให้อธิบายความหมายของการเจรจาต่อรอง
2. อธิบายวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการเจรจาต่อรอง
3. ท่านสามารถเจรจาต่อรอง ในการจัดซื้อได้อย่างไรบ้าง
4. มี การเจรจาต่อรองในเวลา และโอกาสใดบ้าง
5. ให้อธิบายคุณสมบัติของผู้เจรจาต่อรองที่ดี
6. ให้อธิบายลำดับขั้นตอนในกระบวนการเจรจาต่อรองโดยละเอียด

คำถาม (ต่อ)

7. ท่านสามารถวางแผนและการเตรียมตัวเพื่อเจรจาต่อรองได้อย่างไรบ้าง
8. ท่านใช้กลยุทธ์ใดในการเจรจาต่อรอง
9. ภาษาท่าทางในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ บ่งบอกอะไรบ้างให้อธิบาย
10. การเจรจาต่อรองการซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบ มีแนวทางในการเจรจาต่อรองอย่างไรบ้าง
11. มีทางเลือกอื่นที่ใช้แทนการเจรจาต่อรองหรือไม่ ให้อธิบาย