

નેગોશિયેશનનો અર્થ

નેગોશિયેશન એટલે બે અથવા વધુ પક્ષો વચ્ચે એવી ચર્ચા અને સમજૂતીની પ્રક્રિયા, જેમાં દરેક પક્ષ પોતાના હિતોનું રક્ષણ કરતાં હોય અને સાથે-સાથે એક સ્વીકાર્ય ઉકેલ સુધી પહોંચવાનો પ્રયાસ કરતાં હોય. સામાન્ય ભાષામાં કહીએ તો “વાટાઘાટ” એટલે નેગોશિયેશન. વ્યવસાયમાં ખરીદી, વેચાણ, પગાર, ભાગીદારી, કરાર, સંધાય, રોકાણ, ગ્રાહક સેવા અને વિવાદ નિવારણ જેવી અનેક પરિસ્થિતિઓમાં નેગોશિયેશન મહત્વપૂર્ણ બને છે. આજના સ્પર્ધાત્મક યુગમાં માત્ર સારું ઉત્પાદન અથવા સેવા પૂરતી નથી; યોગ્ય શરતો પર સોદો કરવો પણ એટલો જ જરૂરી છે. ઘણી વખત કંપનીઓનો નફો માત્ર વેચાણ વધારવાથી નહીં, પરંતુ અસરકારક નેગોશિયેશન દ્વારા ખર્ચ ઘટાડવાથી અને વધુ અનુકૂળ કરાર મેળવવાથી પણ વધે છે.

બિઝનેસમાં નેગોશિયેશનની કળા

લેવા જોઈએ. ત્યાર બાદ બજાર વિશેની માહિતી એકત્ર કરવી જોઈએ. સ્પર્ધકો કયા ભાવે ખરીદી કરે છે, બજારમાં હાલના દર શું છે, સામે પક્ષની સ્થિતિ શું છે અને તેમની શક્તિઓ તથા નબળાઈઓ શું છે, તે જાણવું જરૂરી છે. આ ઉપરાંત, સૌથી અનુકૂળ પરિણામ, સ્વીકાર્ય પરિણામ અને અંતિમ મર્યાદા પણ અગાઉથી નક્કી કરવી જોઈએ.

૨. સંબંધ સ્થાપન (રિલેશનશિપ બિલ્ડિંગ)

નેગોશિયેશનની શરૂઆત ઘણી વખત આખી પ્રક્રિયાની દિશા નક્કી કરે છે. શરૂઆતમાં વિશ્વાસપૂર્ણ અને સકારાત્મક વાતાવરણ બનાવવું ખૂબ જ જરૂરી છે. જો શરૂઆતથી જ તણાવનું વાતાવરણ ઊભું થાય, તો આગળની ચર્ચા મુશ્કેલ બની શકે છે. આ તબક્કામાં બંને પક્ષો એકબીજાનો

વિકલ્પો વિચારવા યોગ્ય છે?” વગેરે. આ પ્રકારના પ્રશ્નો દ્વારા ઘણી એવી માહિતી મળે છે, જે સીધી રીતે કહેવામાં આવતી નથી. સાથે-સાથે સક્રિય રીતે સાંભળવું પણ એટલું જ જરૂરી છે. ઘણી વખત સામે પક્ષના શબ્દો કરતાં તેમની લાગણીઓ, અવાજનો સ્વર અને શારીરિક હાવભાવ વધુ માહિતી આપે છે.

૪. સોદાબાજી (બાર્ગેઇનિંગ)

આ નેગોશિયેશનનો સૌથી સક્રિય તબક્કો છે. અહીં બંને પક્ષો ઓફર અને કાઉન્ટર ઓફર કરે છે, શરતોમાં ફેરફાર કરે છે અને સમાધાન શોધવાનો પ્રયાસ કરે છે. આ તબક્કામાં કેટલીક મહત્વપૂર્ણ બાબતો ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ. જેમ કે, પ્રથમ ઓફર ઘણી વખત ચર્ચાની દિશા નક્કી કરે છે. દરેક

તૈયાર કરવી જોઈએ. તેમાં કરાર (Agreement), પરચેઝ ઓર્ડર, મેમોરેન્ડમ ઓફ અન્ડરસ્ટેન્ડિંગ (MoU) અથવા અન્ય જરૂરી દસ્તાવેજોનો સમાવેશ થઈ શકે છે. લેખિત દસ્તાવેજમાં કોઈપણ પ્રકારની અસ્પષ્ટતા ન હોવી જોઈએ. દરેક જવાબદારી, સમયમર્યાદા, ચુકવણીની શરતો અને કાનૂની જોગવાઈઓ સ્પષ્ટ રીતે લખવી જોઈએ. સારી રીતે તૈયાર કરાયેલ દસ્તાવેજ ભવિષ્યમાં વિવાદો ટાળવામાં ખૂબ મદદરૂપ બને છે. ઘણી વખત લોકો માને છે કે મૌખિક સમજૂતી પૂરતી છે, પરંતુ વ્યવસાયમાં લેખિત કરાર સૌથી વધુ સુરક્ષિત ગણાય છે.

૬. અમલીકરણ (ઇમ્પ્લિમેન્ટેશન)

સમજૂતી પછી કરારનું યોગ્ય રીતે પાલન કરવું પણ એટલું જ મહત્વપૂર્ણ છે. જો કોઈ એક પક્ષ પોતાની જવાબદારી સમયસર પૂર્ણ ન કરે, તો સંબંધો બગડી શકે છે. આ તબક્કામાં સમયસર ડિલિવરી, ચુકવણી, ગુણવત્તા નિયંત્રણ અને સતત સંચાર જાળવવો જરૂરી છે. જો અમલીકરણ દરમિયાન કોઈ સમસ્યા ઊભી થાય, તો તરત જ ચર્ચા કરીને તેનો ઉકેલ લાવવો જોઈએ. સમયાંતરે સંપર્કમાં

માઇન્ડ ચેન્જ બિઝનેસ

★ ડૉ. દિધીશ જોશી

રહેવું, પ્રતિસાદ મેળવવો, સમસ્યાઓનું નિરાકરણ લાવવું અને ભવિષ્યના

સહકાર અંગે ચર્ચા કરવી જરૂરી છે. જો બંને પક્ષો વિશ્વાસ અને પારદર્શિતા જાળવે, તો લાંબા ગાળાનો વ્યવસાયિક સંબંધ વિકસે છે, જે ભવિષ્યમાં વધુ મોટા અવસરોનું કારણ બને છે.

નેગોશિયેશનમાં થતી સામાન્ય ભૂલો

ઘણી વખત નેગોશિયેશન નિષ્ફળ જવાનું મુખ્ય કારણ બહારની પરિસ્થિતિઓ કરતાં નેગોશિયેશનની પોતાની ભૂલો હોય છે. અપૂરતી તૈયારી, સ્પષ્ટ લક્ષ્યનો અભાવ, લાગણીઓના આધારે નિર્ણય લેવો, સામે પક્ષને પૂરું ન સાંભળવું, માત્ર કિંમત પર જ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું અને મૌખિક સમજૂતી પર આધાર રાખવો જેવી ભૂલો નેગોશિયેશનની અસરકારકતા ઘટાડે છે. જ્યારે વ્યક્તિ બજારની સ્થિતિ, સામે પક્ષની જરૂરિયાતો અને પોતાના વિકલ્પો વિશે પૂરતી માહિતી વિના ચર્ચામાં જોડાય છે, ત્યારે તે પોતાની વાટાઘાટ કરવાની શક્તિ ગુમાવી દે છે.

તેવી જ રીતે, જો નેગોશિયેશનમાં પ્રવેશતા પહેલાં પોતાનું લક્ષ્ય, સ્વીકાર્ય મર્યાદા અને અંતિમ નિર્ણયની સીમા નક્કી કરવામાં ન આવે, તો ચર્ચા દરમિયાન ઉતાવળમાં અથવા દબાણ હેઠળ અયોગ્ય સમજૂતી થઈ શકે છે.

નેગોશિયેશનમાં વધુ બોલવું અને ઓછું સાંભળવું પણ એક ગંભીર ભૂલ માનવામાં આવે છે. સફળ નેગોશિયેશન પોતાની વાત રજૂ કરવાની સાથે સામે પક્ષની જરૂરિયાતો, પ્રાથમિકતાઓ અને ચિંતાઓને ધ્યાનપૂર્વક સાંભળે છે, કારણ કે ઘણી વખત સફળ સમજૂતી માટે જરૂરી માહિતી સામે પક્ષના શબ્દોમાં જ છુપાયેલી હોય છે. આ ઉપરાંત, માત્ર કિંમત પર જ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાથી નેગોશિયેશનનું વ્યાપક મૂલ્ય ઘટી જાય છે. વ્યવસાયિક સમજૂતીમાં ગુણવત્તા, ડિલિવરી સમય, વેચાણ પછીની સેવા, ચુકવણીની શરતો, ગેરંટી, જાળવણી અને લાંબા ગાળાના સંબંધો જેવા અનેક પરિબલો એટલા જ મહત્વના હોય છે, જેટલો ભાવ. જો નેગોશિયેશન આ મુદ્દાઓની અવગણના કરે તો ભલે કિંમતમાં લાભ મળે પરંતુ કુલ વ્યવસાયિક મૂલ્યમાં ઘટાડો થઈ શકે છે.

સારું નેગોશિયેશન કેવી રીતે કરશો?

નેગોશિયેશન એક આયોજનબદ્ધ અને તબક્કાવાર પ્રક્રિયા છે. સફળ નેગોશિયેશન માટે માત્ર સારી વાતચીત પૂરતી નથી, પરંતુ યોગ્ય તૈયારી, વ્યૂહરચના, અસરકારક સંચાર અને અનુસરણ પણ એટલું જ મહત્વનું છે. અસરકારક રીતે નેગોશિયેશન કરવાની પ્રક્રિયા નીચે મુજબ છે.

૧. તૈયારી (પ્રિપેરેશન)

એવું કહેવાય છે કે, ‘સફળ નેગોશિયેશનની 70 ટકા સફળતા તેની તૈયારી પર આધારિત હોય છે.’ તૈયારી દરમિયાન નેગોશિયેશન પોતાની જરૂરિયાતો, મર્યાદાઓ અને વિકલ્પોનું વિશ્લેષણ કરે છે. સૌ પ્રથમ પોતાના મુખ્ય હેતુ નક્કી કરવા જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, જો કંપની સંધાયર સાથે કાચો માલ ખરીદવા માટે વાટાઘાટ કરે છે, તો લક્ષ્ય માત્ર ભાવ ઘટાડવાનું ન હોવું જોઈએ, પરંતુ ગુણવત્તા, ડિલિવરી સમય, કેડિટ પીરિયડ અને વેચાણ પછીની સેવા જેવા મુદ્દાઓ પણ ધ્યાનમાં

પરિચય કરે છે, બેઠકનો હેતુ સ્પષ્ટ કરે છે અને ચર્ચાના મુખ્ય મુદ્દાઓ નક્કી કરે છે. ઘણી વખત અનૌપચારિક વાતચીત દ્વારા વાતાવરણ હળવું બનાવવામાં આવે છે, જેથી બંને પક્ષો ખુલ્લા મનથી ચર્ચા કરી શકે. શરૂઆતમાં જ સમયમર્યાદા, ચર્ચાનો

સારી સોદાબાજીનો અર્થ સામે પક્ષને હરાવવાનો નથી પરંતુ બંને માટે સ્વીકાર્ય અને લાભદાયી ઉકેલ શોધવાનો છે. સફળ નેગોશિયેશનનો પાયો તૈયારી, વિશ્વાસ અને અસરકારક સંચારમાં રહેલો છે

ક્રમ અને નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયા અંગે પણ સ્પષ્ટતા કરવી જોઈએ. આથી ગેરસમજ ટાળી શકાય છે.

૩. માહિતીની આપ-લે (ઇન્ફોર્મેશન એક્સચેન્જ)

આ તબક્કામાં બંને પક્ષો પોતાની જરૂરિયાતો, અપેક્ષાઓ અને મર્યાદાઓ વિશે માહિતી શેર કરે છે. આ તબક્કાનો મુખ્ય હેતુ માત્ર બોલવાનો નથી, પરંતુ સામે પક્ષને સમજવાનો છે. સફળ નેગોશિયેશન ઓપન-એન્ડેડ પ્રશ્નો પૂછે છે, જેમ કે - “તમારી મુખ્ય પ્રાથમિકતા શું છે?”, “તમને સૌથી વધુ કઈ બાબત મહત્વપૂર્ણ લાગે છે?”, “જો કિંમતમાં ફેરફાર શક્ય ન હોય, તો અન્ય કયા

છૂટ સામે કંઈક મેળવવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ. એકસાથે ઘણી છૂટ આપવાને બદલે થીમે-થીમે અને વિચારપૂર્વક આપવી જોઈએ. ભાવ સિવાય અન્ય મુદ્દાઓ, જેમ કે ડિલિવરી, ગેરંટી, સેવા, પેમેન્ટ ટર્મ્સ વગેરે પર પણ ચર્ચા કરવી જોઈએ. સારી

સોદાબાજીનો અર્થ સામે પક્ષને હરાવવાનો નથી, પરંતુ બંને માટે યોગ્ય ઉકેલ શોધવાનો છે.

૫. સમજૂતી (એગ્રીમેન્ટ)

જ્યારે બંને પક્ષોને સંતોષકારક ઉકેલ મળે, ત્યારે સમજૂતી થાય છે. આ તબક્કામાં દરેક મુદ્દો સ્પષ્ટ રીતે ફરી એકવાર ચકાસવો જોઈએ. સમજૂતીમાં અંતિમ કિંમત, ચુકવણીની પદ્ધતિ, ડિલિવરી સમય, ગુણવત્તાના ધોરણો, ગેરંટી અને વોરંટી, જવાબદારીઓ તથા વિવાદ ઉકેલવાની પ્રક્રિયા જેવા તમામ મુદ્દાઓ સ્પષ્ટ હોવા જોઈએ.

૬. દસ્તાવેજીકરણ (ડોક્યુમેન્ટેશન)

સમજૂતી પછી તમામ શરતોને લેખિત સ્વરૂપમાં