BOB DIGNEN

DOWN TO BUSINESS *MARI BERBISNIS*

ENGLISH FOR NEGOTIATING

ENGLISH *BAHASA INDONESIA*

BAHASA INGGRIS UNTUK NEGOSIASI

Contents

Daftar Isi

1	What Makes A Successful Negotiation? Apa Yang Diperlukan Supaya Negosiasi Berhasil?	2
2	The Negotiator & Key Terms Juru Runding & Istilah Penting	4
3	Opening – Creating The Right Climate Pembukaan – Menciptakan Suasana Yang Mendukung	6
4	Agreeing An Agenda Menyepakati Agenda	8
5	Opening Statement – Stating Your Position Pernyataan Pembuka – Menyatakan Posisi Anda	10
6	Clarifying Position Mengklarifikasi Posisi	12
7	Making & Responding To A Proposal Membuat & Menanggapi Proposal	14
8	Bargaining Tawar-Menawar	16
9	Handling Conflict & Resolving Sticking Point Mengatasi Konflik & Memecahkan Hal Yang Sulit	18
10	Closing A Negotiation Menutup Negosiasi	20
11	Negotiating – An Overview Melakukan Negosiasi – Garis Besar	22
12	Phrasal Verbs & Idioms For Negotiating Frase Kata Kerja & Istilah untuk Negosiasi	24
13	Cross Cultural Tips Tips untuk Perbedaan Budaya	26
14	Golden Rules Peraturan Berharga	28

1 What Makes A Successful Negotiation?

A definition
A negotiation is a meeting or a series of meetings in which the parties need each other's agreement to reach a specific objective which is to their mutual advantage. Do you agree?

CHECKLIST – EFFECTIVE NEGOTIATING

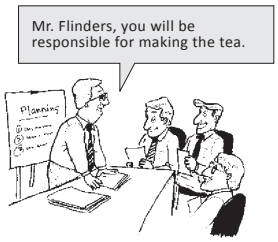
Planning
Read and gather pre-negotiation documentation. • Clarify important questions prior to the negotiation. • Know the other party: business and culture. • Decide objectives, strategy and agenda. • Specify roles and responsibilities within the team. • Inform people about date, venue and time. • Review your Minimax. • Prepare and rehearse your opening statement.

Beginning the negotiation
Create a positive atmosphere quickly. • Respect cultural expectations of behaviour. • Establish a framework: agenda, procedure, roles. • Agree a timetable. • State your position. • Stress common interest.

During the negotiation
Listen and clarify the objectives of the other party. • Check to make sure they understand you. • Focus initially on areas of agreement. • Make constructive proposals. • Be clear, firm and to the point. • Handle conflict positively. • Be creative and flexible when bargaining. • Reach a position of mutual advantage.

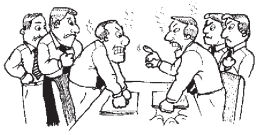
Ending the negotiation
Summarize and agree the deal. • Clarify future responsibilities. • End positively.

After the negotiation
Recognize successes. • Learn from failure and improve for next time. • Build up and extend the new relationship.



Clarify roles and strategy with your team.

Establish a positive working relationship at the outset.


Be flexible when bargaining.

THE NEGOTIATING PROCESS

Greetings and positive opening → Reviewing and agreeing the agenda → Establishing positions
↓
Clarifying priorities → Making proposals → Bargaining → Handling conflict
↓
Settling → Summarizing → Closing

1 Apa Yang Diperlukan Supaya Negosiasi Berhasil?

Definisi
Negosiasi adalah rapat atau serangkaian rapat dimana semua pihak memerlukan persetujuan satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan bersama. Anda setuju?

DAFTAR – NEGOSIASI YANG EFEKTIF

Perencanaan
Baca dan kumpulkan data sebelum melakukan negosiasi.
• Klarifikasi pertanyaan-pertanyaan penting sebelum melakukan negosiasi, • Kenali pihak lain: bisnis dan budaya, • Tentukan tujuan, strategi dan agenda. • Tentukan peran dan tanggung jawab dalam tim.
• Informasikan tanggal, tempat, dan waktu kepada peserta.
• Ulas Minimax Anda. • Siapkan dan berlatih dengan pernyataan pembuka Anda.

Memulai negosiasi
Segera ciptakan suasana positif. • Hargai kebiasaan orang lain sebagai perbedaan budaya. • Buat kerangka kerja: agenda, prosedur, peran.
• Setujui jadwal rapat. • Nyatakan posisi Anda. • Tekankan kepentingan bersama.

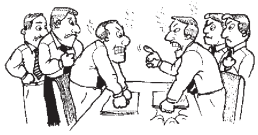
Selama negosiasi
Dengar dan klarifikasi tujuan pihak lain. • Pastikan mereka mengerti Anda • Di awal negosiasi, fokus pada hal-hal yang perlu disetujui.
• Buat usulan yang membangun. • Jelas, tegas, dan langsung pada permasalahan. • Tangani konflik secara positif. • Kreatif dan fleksibel dalam melakukan tawar-menawar. • Ciptakan hasil yang menguntungkan bagi semua pihak.

Menutup negosiasi
Rangkum dan sepakati keputusan. • Klarifikasi tanggung jawab yang akan dilakukan. • Akhiri dengan positif.

Setelah negosiasi
Akui keberhasilan. • Belajar dari kegagalan dan perbaiki di kesempatan berikutnya. • Bangun dan kembangkan kerja sama yang baru.

Klarifikasi peran dan strategi dengan tim.

Ciptakan hubungan kerja sama yang positif di awal.


Fleksibel saat tawar-menawar.

PROSES NEGOSIASI

Sapaan dan pembukaan yang positif → Mengulas dan menyetujui agenda → Menetapkan posisi
↓
Mengklarifikasi prioritas → Membuat usulan → Melakukan tawar menawar → Menangani konflik
↓
Penyelesaian → Merangkum → Menutup

2 The Negotiator & Key Terms

Types of negotiation
Negotiations take place 'in different situations' both at home and at work. Broadly speaking, one can identify three main types of negotiation: (1) The **win-win** format: two **parties** try to find a **mutually beneficial agreement** and **establish the basis for a lasting** relationship. (2) Both terms look more for **independent advantage** with less emphasis on a **long-term** relationship. (3) The **win-lose** format: when the two sides see their **counterparts** as opponents, for example in some trade union and management negotiations.

persuasive
polite
rational
firm
flexible
sensitive
confident
clear
competent

knowledgeable about business sector
culturally aware
constructive
controlled
charismatic
articulate
prepared
honest
tenacious

Negosiasi
Setelah melakukan bincang-bincang ringan di awal negosiasi untuk membangun hubungan yang baik, kedua pihak biasanya mempresentasikan posisi awal mereka. Meskipun demikian, mereka biasanya sudah menyiapkan strategi dan taktik sebelumnya dan biasanya ada ruang untuk melakukan siasat. Semua pihak akan menyiapkan posisi ideal masing-masing tetapi mereka juga siap untuk membuat pertimbangan dan melakukan posisi mundur bila dibutuhkan unuk mencapai kondisi yang disyaratkan. Proposal dan proposal tandingan akan dibuat sebagai bagian dari proses ini. Selain itu, penting juga untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan guna mencapai kesepakatan. Setelah melakukan tawar menawar, kedua pihak harus mau melakukan kompromi tanpa kehilangan muka. Akhirnya, kesepakatan akan dicapai dan kontrak akan ditandatangani.

menarik
masuk akal
adil
menggoda
sementara
seimbang
perkenalan

an offer

to make
to propose
to consider
to accept
to reject
to appreciate
to agree to
to withdraw

mulus
tangguh
detil
awal
tingkat tinggi
terus menerus
lama

a negotiation

to enter into
to conduct
to renew
to resume
to adjourn
to break off

Negotiating parameters
discount
payment terms
quantity
documentation
delivery
credit
commision
exclusivity
licenses
warranties and guarantees
insurance
quality control
penalties
legal issues and jurisdiction

Define the parameters of the negotiation.

Prepositions
To negotiate **with** someone.
To negotiate **about** something.
To negotiate **from** a position of strength.
To negotiate **in** good faith.

2 Juru Runding & Istilah Penting

Jenis-Jenis negosiasi
Negosiasi dilakukan "dalam situasi yang berbeda-beda" baik di rumah maupun di tempat kerja. Secara umum, setidaknya ada tiga macam negosiasi: (1) Negosiasi yang **kedua pihak menang**: dua **pihak** berusaha menemukan **kesepakatan yang sama-sama menguntungkan** dan **membangun dasar** kerja sama yang **kekal**. (2) Negosiasi yang kedua timnya lebih mencari **keuntungan sepihak** dengan tidak banyak menekankan pada hubungan **jangka panjang**. (3) Negosiasi **menang-kalah**: ketika kedua pihak sama-sama melihat **lawannya** sebagai musuh, contohnya negosiasi yang dilakukan antara serikat dagang dan pihak manajemen.

persuasif
sopan
rasional
tegas
fleksibel
sensitif
percaya diri
jelas
cakap

memiliki pengetahuan di bidang bisnis
sadar budaya
membangun
terkendali
karismatis
pandai berbicara
penuh persiapan
jujur
gigih

Negosiasi
Setelah melakukan bincang-bincang ringan di awal negosiasi untuk membangun hubungan yang baik, kedua pihak biasanya mempresentasikan posisi awal mereka. Meskipun demikian, mereka biasanya sudah menyiapkan strategi dan taktik sebelumnya dan biasanya ada ruang untuk melakukan siasat. Semua pihak akan menyiapkan posisi ideal masing-masing tetapi mereka juga siap untuk membuat pertimbangan dan melakukan posisi mundur bila dibutuhkan unuk mencapai kondisi yang disyaratkan. Proposal dan proposal tandingan akan dibuat sebagai bagian dari proses ini. Selain itu, penting juga untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan guna mencapai kesepakatan. Setelah melakukan tawar-menawar, kedua pihak harus berkenan melakukan kompromi tanpa kehilangan muka. Akhirnya, kesepakatan akan dicapai dan kontrak akan ditandatangani.

menarik
masuk akal
adil
menggoda
sementara
seimbang
perkenalan

penawaran

membuat
mengajukan
mempertimbangkan
menerima
menolak
menghargai
menyetujui
menarik

sulit
tangguh
rinci
awal
tingkat tinggi
terus-menerus
lama

negosiasi

masuk ke dalam
menyelenggarakan
memperbaharui
melanjutkan
menunda
mengakhiri

Parameter negosiasi
potongan harga
syarat pembayaran
kuantitas
dokumentasi
pengiriman
kredit
komisi
keeksklusifan
perizinan
jaminan dan garansi
asuransi
pengawasan kualitas
penggantian
masalah hukum dan yurisdiksi

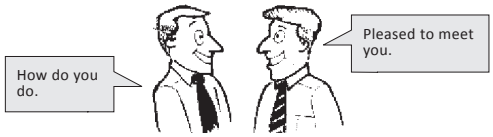
Definisikan parameter dari negosiasi.

Preposisi
Bernegosiasi **dengan** seseorang.
Bernegosiasi **tentang** sesuatu.
Bernegosiasi **dari** posisi yang kuat.
Bernegosiasi **dalam** keyakinan yang baik.

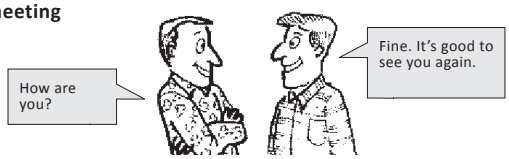
3 Opening – Creating The Right Climate

At the beginning of a negotation it is vital to establish:
1. A good relationship with the other party.
2. A positive climate in which the discussions can take place.

Greetings – first meeting



Follow-up meeting



Welcoming

Names
I'm…/ My name is…/ Please call me…

Introductions
Let me introduce you to…
This is…
- he's in charge of…
- he looks afte …
- he's our… Director/ Manager
- she's just taken over as Head of…

Have you met…?
I think you've met…

Small talk
How was your flight?/ How was the trip?
Where are you staying?/ This isn't your first visit to…, is it?/
How was your weekend?

Polite offers
Let me take your coats.
Would you like a coffee?
Shall I organize a taxi for the end of the meeting?

Getting started
Right, perhaps we should begin./ As we're a little short of time, we should get started./ We've got a very full agenda, so let's get down to business.

The right climate – a checklist
1. Welcome
2. Greet the visitor
3. Introduce yourselves and colleagues
4. Small talk – ask about their trip
5. Polite offers – a drink
6. Get down to business

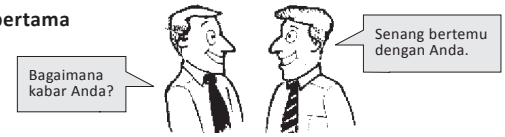
Interactive small talk strategies

- **Show interest – make noises**
  Really/ That's interesting/ Yes – yeah/ I see/ Uh-huh
- **Echo interesting facts**
  Responsible for three thousand people!?
  Born in Egypt!?
- **Answer questions and develop answers**
  That's right. And…
  Yes. Especially…
- **Comment**
  So, I suppose that you don't have a lot of spare time?
  So, you have to work abroad a lot?
- **Take turns – return questions**
  And you? Do you ski?
  What about you? Are you a golfer?
- **Find common areas**
  - I like/ have…
    Me too./ So do I.
  - I don't like/ have…
    Neither do I!/ Me neither!
  - I think…
    Absolutely, I agree.

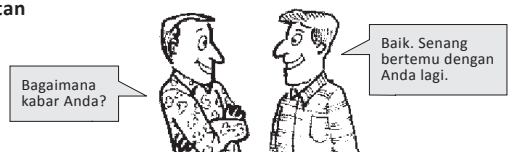
3 Pembukaan – Menciptakan Suasana Yang Mendukung

Pada awal negosiasi hal yang penting untuk diciptakan adalah:
1. Hubungan yang baik dengan pihak yang lain.
2. Kondisi yang positif tempat diskusi bisa dilaksanakan.

Sapaan –
pertemuan pertama



Rapat lanjutan



Penyambutan

Nama
Saya.../ Nama saya.../ Silahkan panggil saya...

Perkenalan
Mari saya perkenalkan Anda dengan...
Ini adalah...
- dia bertanggangung jawab atas...
- dia mengawasi...
- dia adalah... kami. Direktur/ Manajer
- dia baru saja diangkat menjadi Kepala...

Sudahkah Anda bertemu...?
Saya rasa Anda sudah bertemu dengan...

Pembicaraan ringan (basa-basi)
Bagaimana penerbangan Anda?/ Bagaimana perjalanan Anda?
Di mana Anda menginap?/ Ini bukan kunjungan pertama Anda ke..., kan?/
Bagaimana akhir minggu Anda?

Tawaran sopan
Mari saya simpan jaket Anda.
Apakah Anda ingin minum kopi?
Perlukah saya pesankan taksi setelah rapat selesai?

Memulai
Baik, mungkin kita harus mulai./ Karena terbatasnya waktu, kita harus segera mulai./ Agenda kita sangat padat, jadi mari kita langsung saja ke pokok permasalahan.

Suasana yang mendukung – daftar periksa
1. Menyambut
2. Menyapa tamu
3. Mengenalkan diri sendiri dan rekan Anda
4. Melakukan pembicaraan ringan (basa-basi) – tanyakan mengenai perjalanan mereka
5. Menawarkan dengan sopan – menawarkan minuman
6. Mulai ke inti permasalahan

Strategi pembicaraan ringan yang interaktif
- **Tunjukkan ketertarikan – dengan bunyi tertentu**
  Sungguh/ Itu menarik/ Ya – Oh yah/ Oh begitu/ Aha
- **Mengulang fakta yang menarik**
  Bertanggung jawab atas tiga ribu orang?
  Lahir di Mesir?
- **Menjawab pertanyaan dan mengembangkan jawaban**
  Benar. Dan...
  Ya. Terutama...
- **Komentar**
  Jadi, saya kira Anda tidak punya banyak waktu luang?
  Jadi, Anda harus sering bekerja di luar negeri?
- **Bergiliran – balik bertanya**
  Dan Anda? Apakah Anda main ski?
  Bagaimana dengan Anda? Apakah Anda main golf?
- **Mencari persamaan**
  - Saya suka/ punya....
    Saya juga/ Begitu juga saya.
  - Saya tidak suka/ tidak punya....
    Tidak juga saya/ Saya juga tidak.
  - Saya pikir....
    Tentu saja. Saya setuju.

4 Agreeing An Agenda

The Agenda
Whilst informal negotiations often don't require a more formal agenda, it is usually important to negotiate a procedure and agenda at the start of a meeting. Certainly, an agend should not be impsed or assumed. As regards, chairing or controlling, this is usually the responsibility of the host company.

Procedure
To begin, I think we should firstly agree a procedure for the negotation.
May I suggest that we begin by establishing a procedure for the session?
I think we could begin by outlining our position. Then…
After that we should hear your presentation.
Then we'll have a question and answer session. Finally…

Global objectives
OK. We're here today to…
The main objective/ purpose of today's meeting is…
I'd like to start by saying a few words about the meeting today and what we expect to achieve.

Introducing the agenda
We've drawn up an agenda.
Let's just run through the agenda.
As you can see, there are 2/ 3/ 4 items on the agenda.
I'd like to take… first.
We aim to deal with/ cover… under item 3.
We've put... last.

Negotiating the agenda
We see three issues…
Can we concentrate on…?
We would like to look at…
We would want to consider…
May we leave that till later and…

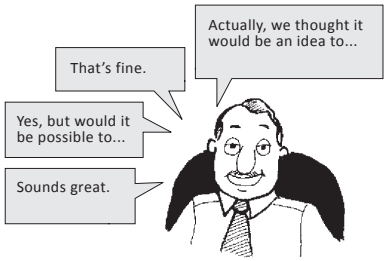
Roles
... is going to sit in.
... is going to take the minutes.
... would like to say a few words about…
... you're going to give us a presentation.

Timing
It will take two hours./ It won't take long.
I need to be away by… o'clock. That gives us two hours.
I suggest that we take a break/ lunch at…
How are you fixed for time? (informal context)

Questions
OK. Are there any questions at this point?
Would you like to ask or add anything?
If you have nothing to add, we can move on to outlining our positions.

Checking for agreement/ approval
How does that sound?
Is that okay?
Would you agree?

Checklist:
Organizing the process
1. Establish a procedure.
2. Check for agreement.
3. State global objectives.
4. Introduce and agree on agenda.
5. Clarify participants and roles.
6. Agree timing.
7. Handle any questions.
8. Move to opening statement of positions.



Negotiate the agenda!

Specify timing.

4 Menyepakati Agenda

Agenda
Walaupun negosiasi informal biasanya tidak memerlukan agenda yang resmi, tetap penting untuk membicarakan tata cara dan agenda negosiasi pada awal pertemuan. Dan tentunya agenda rapat ini tidak boleh dipaksakan atau dikira-kira. Sehubungan dengan tugas memimpin dan mengendalikan rapat, maka penetapan agenda ini biasanya menjadi tanggung jawab dari perusaahaan yang menyelenggarakan rapat.

Tata cara
Untuk memulai rapat, menurut saya kita sebaiknya terlebih dahulu menyepakati tata cara negosiasi ini.
Kalau boleh saya sarankan, kita sebaiknya mulai dengan membuat tata cara negosiasi di sesi ini?
Menurut saya kita bisa memulai dengan mengemukakan posisi masing-masing. Kemudian…
Setelah itu kita sebaiknya mendengar presentasi Anda.
Kemudian kita akan mengadakan sesi tanya jawab. Akhirnya…

Tujuan bersama
Baiklah. Kita di sini untuk…
Tujuan utama/ sasaran dari rapat hari ini adalah…
Saya ingin memulai dengan mengatakan beberapa patah kata mengenai rapat.
hari ini dan apa yang ingin kita hasilkan…

Mengulas agenda
Kami telah menyusun agenda.
Mari kita baca bersama agendanya.
Seperti yang bisa kita lihat, ada 2/ 3/ 4 materi di agenda ini.
Pertama-tama saya ingin memulai dari yang…
Kita bertujuan untuk menangani/ mengatasi… di materi ketiga.
Kita telah menempatkan… di akhir.

Menegosiasikan agenda
Kita lihat ada tiga permasalahan…
Bisakah kita berkonsentrasi pada…?
Kita ingin melihat pada…
Kita ingin mempertimbangkan…
Bisakah kita menunda membicarakan tetang hal ini sampai nanti dan…

Peran
... akan menjadi peserta.
… akan mencatat notulen rapat.
… akan memberikan beberapa kata mengenai…
… Anda akan mempresentasikan pada kami.

Waktu
Ini akan menghabiskan waktu dua jam./ Ini tidak akan lama.
Saya harus pergi jam… Berarti kita punya waktu dua jam
Saya sarankan agar kita istirahat dulu/ makan siang jam…
Bagaimana Anda mengatur waktunya? (konteks tidak resmi)

Pertanyaan
OK. Apakah ada pertanyaan sampai di sini?
Apakah Anda ingin bertanya atau menambahkan sesuatu?
Jika tidak ada yang perlu ditambahkan, kita akan melanjutkan dengan membahas posisi kami.

Periksa kesepakatan/ persetujuan
Bagaimana kedengarannya?
Apakah itu oke?
Apakah Anda setuju?

Daftar periksa:
Mengatur proses negosiasi
1. Buat tata cara negosiasi.
2. Periksa persetujuan.
3. Nyatakan tujuan bersama.
4. Perkenalkan dan sepakati agenda.
5. Klarifikasi peserta rapat dan peran mereka.
6. Sepakati waktu.
7. Tangani setiap pertanyaan.
8. Lanjutkan ke pernyataan pembuka mengenai posisi masing-masing.

Negosiasikan agenda!

Spesifikasikan waktu.

5 Opening Statements – Stating Your Position

Strategy

1. Holding back – it's important to give yourself some room to manoeuvre later. So don't present your best offer immediately.

2. Getting feedback – make sure when presenting that you check frequently that the audience follows and has an opportunity to ask questions and comment.

Background to the negotiation

Things began in… and we have been in contact now for…

You've all seen our brochures/ proposal/ offer.
I think you've all had a chance to read our…
Has anything changed since…?

Company profile

As you know, the company was established in…
Our main activity is…
Our major markets are…
Currently we…

Link to position statement

OK. Let me now turn to…
Right. I should now move on to…

Inviting interruptions

Let's deal with any questions immediately.
Just interrupt if anything is unclear.
We'll take questions at the end, if that's OK with you.

Stating your position

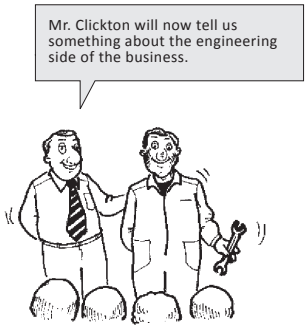
[GENERAL]
Basically, we are interested in…
In the long term, we would like to increase…
We believe it is time for us to develop…
We are looking for…
[FOCUS]
It is essential for us to…
... is extremely important for us.
I should stress that…
[ADDITIONAL]
... is a lower priority.
... is less important at the moment.

Invite a response

Are there any questions at this stage?
Do you have any comments to make on that?
Would you like to clarify anything?

Your turn

OK. Perhaps we can hear from your side now.
Now I think we can move on tho hear your presentation.



Developing arguments

- **Addition**
  Furthermore, moreover, in addition, besides this
- **Contrast**
  Nevertheless, however, despite this
- **Highlight**
  In particular, especially, chiefly, mainly
- **Cause**
  Therefore, as a result, hence, accordingly

Note:

- Use of "we/ let's" rather than "I/ you".
- Where possible, it's more inclusive to say "we'd like to…" or "let's start by talking about".

- Certainly if you are a member of a team, use "we" rather than "I".

5 Pernyataan Pembuka – Menyatakan Posisi Anda

Strategi
1. Menahan diri – penting untuk memberi ruang bagi diri Anda sendiri untuk nantinya bisa melakukan manuver. Jadi jangan langsung memaparkan tawaran terbaik Anda.
2. Dapatkan masukan – ketika Anda memberikan presentasi, pastikan Anda kerap memeriksa para peserta rapat Anda agar terus mendengarkan dan mereka mendapatkan kesempatan untuk bertanya dan memberikan komentar.

Latar belakang negosiasi
Hal ini sudah dimulai sejak… dan kami sekarang sudah saling berkomunikasi selama…
Anda sudah melihat brosur/ proposal/ tawaran kami.
Saya pikir Anda semua sudah punya kesempatan untuk membaca… kami.
Apakah ada yang berubah sejak…?

Profil perusahaan
Sebagaimana Anda ketahui, perusahaan ini didirikan tahun…
Kegiatan utama kami adalah…
Pasar utama kami adalah…
Saat ini kami…

Hubungkan dengan pernyataan posisi
Baik. Sekarang saya akan beralih ke…
Baik. Sekarang saya akan melanjutkan ke…

Mempersilakan selaan
Ayo kita langsung membuka kesempatan untuk pertanyaan…
Segera sela saja jika ada yang kurang jelas.
Kita akan membuka sesi tanya jawab setelah sesi ini berakhir, jika Anda setuju.

Menyatakan posisi Anda
[UMUM]
Pada dasarnya, kami tertarik pada…
Dalam jangka panjang, kami ingin menaikkan…
Kami percaya ini saatnya untuk kita mengembangkan…
Kami sedang mencari…
[FOKUS]
Penting bagi kami untuk…
... sangat penting bagi kami.
Saya harus menekankan bahwa…
[TAMBAHAN]
... bukan merupakan prioritas utama.
... tidak terlalu penting pada saat ini.

Mempersilakan tanggapan
Apakah ada pertanyaan pada tahap ini?
Apakah Anda punya komentar mengenai itu?
Apakah ada yang ingin Anda klarifikasi?

Giliran Anda
Baik. Mungkin kita bisa mendengar pendapat dari sisi Anda sekarang.
Sekarang saya kira kita bisa lanjut dengan mendengarkan presentasi Anda.

Mengembangkan argumen
- **Tambahan**
  Selanjutnya, kemudian, sebagai tambahan, selain ini
- **Kebalikan**
  Namun, meskipun, walaupun demikian
- **Penekanan**
  Yang utama, terutama, utamanya, sebagian besar
- **Penyebab**
  Oleh sebab itu, sebagai hasilnya, karenanya, jadi

Catatan:
- Gunakan “kita/ mari kita” dari pada “saya/ kamu”.
- Kapan pun memungkinkan, mengatakan “Kami ingin …” atau “Mari kita mulai dengan membicarakan tentang…” akan lebih terdengar rasa kebersamaannya.
- Tentu saja jika Anda anggota dari satu tim gunakan “kita” dari pada “saya”.

6 Clarifying Positions

Listening
To guarantee he fully understand, an effective listener will use different techniques:
- asking questions
- paraphrasing other's arguments
- summarizing positions constantly

Advantages of listening well
1. Understand the other party's negotiating position
2. Develop arguments that respond to their needs
3. Show that you are sympathetic to their position
4. Signal that you respect/ value what they have to say

Confirming negotiating positions So, you… is that an accurate summary of where you stand? So, for you, this is an opportunity to… The most important thing for you is… As I understand it, you would like to … Is that right?	**Responding** That's right Exactly Yes. Is it Not exactly, I said...
Asking for clarification I didn't understand. What exactly do you mean by…? Could you clarify one point for me? When you say… are you saying that…? Could you say a little bit more about…	**Clarifying** When I said… I meant… Perhaps I should clarify that. Of course. Not exactly. What I was saying was… Sure.
General questions Can I just ask you question about … I'd be interested to know more about… Could you tell us something about…? Could I move on to another question?	**Encouraging/ showing interest** Go ahead. Of course. Yes, Certainly. Please do. Go ahead.

Defining priorities Is… your main consideration? How important is… to you? … is of secondary importance?	**Direct answer** It is our major priority. It is a secondary issue. It is not a main consideration
	Indirect answer Well, we need to discuss this further. It is something we need to take into account. It is not something we can ignore.

Getting the facts straight Can you give me an idea of how much/ many… ? Approximately, what figure did you have in mind for…? How soon…? What… terms would you be expecting? What would be the minimum… you would consider?	**Direct answer** We would require a delivery date before January. We are looking at a figure of 3,000. Around three million pounds.
	Indirect answer It's difficult to say at this moment. I can't really answer that at the moment. This depends on various factors.

6 Mengklarifikasi Posisi

Mendengarkan
Untuk memastikan ia mengerti, seorang pendengar yang efektif akan menggunakan teknik yang berbeda-beda:
- mengajukan pertanyaan
- menafsirkan argumen orang lain
- merangkum posisi secara teratur

Keuntungan mendengarkan dengan baik
1. Mengerti posisi negosiasi pihak lain
2. Membangun argumen yang menanggapi kebutuhan mereka
3. Menunjukkan bahwa Anda bersimpati pada posisi mereka
4. Memberikan sinyal bahwa Anda menghormati/ menghargai apa yang mereka katakan

Konfirmasi menegosiasikan posisi Jadi, Anda… Apakah itu merupakan kesimpulan dari posisi Anda? Jadi, untuk Anda, ini merupakan kesempatan untuk… Hal terpenting bagi Anda adalah… Sepemahaman saya, Anda ingin… Apakah itu benar?	**Menanggapi** Itu benar. Tepat sekali. Ya, benar sekali. Kurang tepat, tadi saya berkata...
Meminta klarifikasi Saya tidak mengerti. Apa yang sebenarnya Anda maksudkan dengan…? Bisakah Anda klarifikasi mengenai satu hal lagi? Ketika Anda katakan… apakah Anda mengatakan bahwa itu…? Bisakah Anda menjelaskan lagi sedikit tentang…	**Memberikan klarifikasi** Ketika saya bilang… maksud saya… Mungkin saya harus mengklarifikasi hal itu. Tentu saja. Tidak juga. Maksud saya adalah… Tentu.
Pertanyaan umum Bisakah saya mengajukan pertanyaan tentang… Saya tertarik untuk mengetahui lebih banyak tentang… Bisakah Anda memberi tahu kami tentang…? Bisakah saya lanjutkan ke pertanyaan selanjutnya?	**Menyemangati/ menunjukkan ketertarikan** Silakan. Tentu saja. Ya, tentu. Bisa. Silakan lanjutkan.

Mendefinisikan prioritas Apakah… adalah pertimbangan utama Anda? Seberapa penting… untuk Anda? … adalah prioritas kedua?	**Jawaban langsung** Ini adalah prioritas utama kami. Ini adalah masalah kedua. Ini bukan pertimbangan utama kami. **Jawaban tidak langsung** Baiklah, kami perlu berdiskusi mengenai ini lebih lanjut. Ini adalah sesuatu yang harus kami pertimbangkan. Ini bukan sesuatu yang bisa kami abaikan.

Memperjelas fakta Bisakah Anda lebih menjelaskan seberapa banyak… ? Kira-kira, berapa angka yang ada dalam pikiran Anda untuk…? Seberapa cepat…? Kondisi seperti apa yang Anda harapkan? Paling sedikit berapa… sehingga Anda mau mempertimbangkan?	**Jawaban langsung** Kami minta pengiriman dilakukan sebelum Januari. Kami melihat pada angka 3000. Sekitar tiga juta pon. **Jawaban tidak langsung** Sulit untuk mengatakan saat ini. Saya tidak bisa benar-benar menjawab itu saat ini. Ini tergantung pada berbagai faktor.

7 Making & Responding To Proposals

Summarizing
Before moving on to concrete proposals, it is sometimes useful to take time to summarize.

Introducing a review
So, it seems that there are several ways that we could work together.

I think we could develop our relationship in various ways.
Perhaps we could take time to think generally about…

Your view on things
From our point of view,…
For our company,…
As we see it, you want…

Checking
Is that how you see it?
Did you have other ideas?
How does that sound?

Concrete proposals
The supplier will usually start this process. The advantage is then given to the customer who doesn't have to show his hand until he first hears what the supplier is proposing.
On the other hand, making a proposal first may set the parameters for discussion and it could be an advantage if you want the negotiation to go in a certain direction.

Starting proposals
We propose…
Our proposal is to…
We could offer you…
We suggest…
We are prepared to…
How/ what about…?

Counter – proposals
From our point of view, we would rather have…
Could we offer an alternative proposal?
Our preferred scenario would be…
Supposing we…
How about if we…

Reacting to proposals
[POSITIVELY]
That sounds fine.
I think we can go along with that.
[NEUTRALLY]
We might be able to do that.
I see what you're saying.
I understand why you think so.
[NEGATIVELY]
That could be a problem.
We couldn't agree to that.
I'm afraid that we can't accept that.

Redefining objectives
Initially…
At the outset…
During the first phase …
In the short – medium – long term…
Essentially,…
Ultimately,…
Basically,…
Most importantly,…

Don't react too negatively to first proposals!

7 Membuat & Menanggapi Proposal

Meringkas
Sebelum melanjutkan ke pembuatan proposal, kadang kita perlu membuat ringkasan terlebih dulu.

Membacakan ulasan
Jadi, tampaknya ada beberapa cara yang memungkinkan kita untuk bekerja bersama.
Saya pikir kita dapat membangun kerja sama kita dalam beberapa cara.
Mungkin kita bisa mengambil waktu untuk berpikir secara umum tentang…

Cara pandang Anda atas hal-hal
Dari sudut pandang kami,…
Untuk perusahaan kami,…
Seperti yang kami lihat, Anda menginginkan…

Memeriksa
Apakah itu yang Anda lihat?
Apakah Anda punya ide lain?
Bagaimana kedengarannya?

Proposal kongkret
Pemasok biasanya akan memulai proses ini. Keuntungannya dengan demikian ada pada konsumen yang tidak perlu melakukan apapun sampai dia mendengar proposal dari si pemasok untuk pertama kalinya. Di sisi lain, membuat proposal di awal akan menetapkan parameter diskusi dan dapat menguntungkan jika Anda ingin negosiasinya berjalan ke arah tertentu.

Memulai proposal
Kami mengajukan…
Proposal kami adalah untuk…
Kami dapat menawarkan Anda…
Kami menyarankan…
Kami siap untuk…
Bagaimana/ bagaimana dengan…?

Perbandingan proposal
Dari sudut pandang kami, kami lebih baik memiliki…
Bisakah kami menawarkan proposal alternatif?
Skenario pilihan kami adalah…
Seandainya kami…
Bagaimana jika kami…

Bereaksi terhadap proposal
[POSITIF]
Kedengarannya baik.
Saya pikir kami bisa menerimanya.
[NETRAL]
Kita mungkin bisa melakukannya.
Saya mengerti maksud Anda.
Saya mengerti mengapa Anda berpikir demikian.
[NEGATIF]
Itu bisa menjadi masalah.
Kami tak bisa setuju...
Saya khawatir kami tidak dapat menerimanya.

Mendefinisikan ulang tujuan
Pada awalnya…
Pada perkembangannya…
Selama fase pertama…
Dalam jangka pendek – menengah – panjang…
Pada intinya…
Pada akhirnya…
Pada dasarnya…
Yang paling penting…

Jangan memberikan reaksi yang terlalu negatif terhadap proposal pertama.

8 Bargaining

At the bargaining stage, the acceptance of others is linked to conditions.

Restating your position
Let me just clarify our basic position.
Perhaps I should reiterate our objective here.
Can I just stress that…

Setting conditions.

Setting conditions

We might be willing to...	... if...	you can...
That's acceptable...	... provided that...	
We can agree to...	... on condition that...	you guarantee...
That's fine.	... so long as...	
We could offer you...	... providing...	
We might consider...	... with the proviso that...	you reduce...
What would you say if we offered you...	... when...	
We could be willing to...		you undertake...
We'd be quite happy to...		

Responding in the bargaining phase

Accepting
That is acceptable. • OK. We can agree to that. • I think we could go along with that now.

Refuse with new offer
We couldn't agree to that but we could… • That would be difficult. However, would you consider…? • I'm afraid this is not acceptable. But why not…?

Accept with a condition
That's fine if you… • If you…, then we have a deal. • Provided that you…, then we can agree.

Reject
I'm afraid that wouldn't meet our requirements. • Even with this offer, we couldn't accept. • Despite…, we can't agree to this.

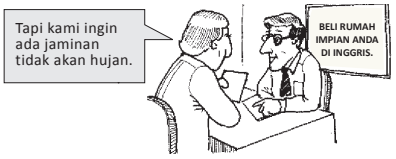
Authority problem
I'm afraid I don't have the authority to sanction that. • I'll have to get back to you on that. • I would need to refer back on that.

Linking words – refusing
Despite this offer, we...
In spite of this improvement...
Even with this new offer, we...
Despite the fact that you have...
In spite of the fact that you have...
Although you have...

Linking words – accepting
Owing to..., we will...
Following your new offer of..., we find that...
Taking... into account, we can now...
As you have reduced..., we will...
Since you have increased..., we can...
You have... Therefore we will...

8 Tawar-Menawar

Pada tahap tawar menawar, diterimanya penawaran bergantung pada syarat-syarat



Menetapkan persyaratan.

Menyatakan ulang posisi Anda
Mari saya klarifikasi posisi awal kami.
Mungkin sebaiknya saya nyatakan lagi tujuan kami di sini.
Bisakah saya tekankan bahwa…

Menetapkan persyaratan

Kami mungkin bersedia untuk…	... jika...	Anda bisa...
Itu bisa diterima…	... dengan ketentuan...	
Kita bisa setuju untuk…	... dengan persyaratan...	Anda menjamin...
Boleh.	... selama...	
Kami bisa menawari Anda…	... mengingat...	
Kami mungkin mempertimbangkan…	... dengan syarat bahwa...	Anda mengurangi...
Pendapat Anda bila kami menawarkan Anda…	... apabila...	
Kami mungkin mau untuk…		Anda menjalani...
Kami dengan senang hati akan…		

Membuat tanggapan pada tahap tawar-menawar

Menerima
Itu dapat diterima. • Baik. Kita dapat menyetujui hal itu. • Saya rasa kita dapat menerima hal itu pada saat ini.

Menolak penawaran yang baru
Kami tidak bisa menyetujui itu tapi kami dapat… • Itu akan sulit. Namun, maukah Anda mempertimbangkan…? • Saya khawatir hal ini tidak dapat diterima. Tetapi kenapa tidak…?

Menerima dengan syarat
Itu bisa diterima jika Anda… • Jika Anda…, maka kita akan mencapai kesepakatan. • Dengan syarat Anda…, maka kita bisa menyepakati.

Menolak
Saya khawatir itu tidak tidak memenuhi persyaratan kami. • Walau dengan penawaran ini, kami tidak dapat menerima. • Walaupun…, kami tidak dapat menyetujuinya.

Permasalahan wewenang
Saya khawatir saya tidak memiliki wewenang untuk membuat keputusan itu. • Saya akan hubungi Anda lagi mengenai hal itu. • Saya perlu mengacu kembali tentang hal itu.

Kata sambung – menolak
Walau dengan penawaran ini, kami...
Walau dengan perkembangan ini...
Walau dengan penawaran baru ini, kami...
Meskipun faktanya Anda telah...
Walaupun faktanya Anda telah...
Walaupun Anda telah...

Kata sambung – menerima
Dikarenakan..., kami akan...
Melanjutkan penawaran baru Anda mengenai..., kami merasa bahwa...
Mempertimbangkan..., kami sekarang dapat...
Karena Anda telah mengurangi..., kami akan...
Karena Anda telah menaikkan..., kami akan...
Anda telah..., oleh sebab itu kami akan...

9 Handling Conflict & Resolving Sticking Points

Most negotiations will encounter difficult problems. There is a much greater chance that solutions will be found if both parties keep sight of the main objectives and maintain a positive tone.

Always stress the positive
I think we should look again at where we have agreement.
I think we should take a quick look at what we have achieved so far.
There is no problem in relation to…
As far as… is concerned, we agree.

Identifying obstacles
The major obstacle at the moment seems to be…
The main sticking point here is…
… is getting in the way of an agreement.

Analysing an obstacle
Let's look at this in a little more detail.
What is the underlying problem here?
What exactly are your objections to…?

Creating solutions
I think we both need to give a little ground here.

What do you think is reasonable solution?
A compromise could be to…

Reassuring
Let me reassure you that…
Let me put your mind at rest about…
You needn't worry about…

Postponing
I think it would be a good idea to come back to this later.
Perhaps we should adjourn to reconsider.

Let's break and hopefully we can come back with some fresh ideas.

Asking and showing understanding
I hope you can appreciate our difficulties with this.
I realize that this is difficult.
I fully understand…

Threatening
If you are unable to move on this, we will have to…
I'm afraid we'll have to call it a day unless…
If you can't offer us something, we'll have to look elsewhere.

Terminate the negotiation
I think we have gone as far as we can today.
I'm afraid that we're not going to reach agreement today.
I think we should both seriously reconsider our positions.

Causes of conflict:
- Unrealistic demands.
- Personality differences.
- Poor communication.
- Misunderstanding.
- Failure to appreciate cultural difference.
- Lack of commitment.

Conflict resolution strategies:
- Identify obstacles and overcome them.
- Set achievable goals.
- Be sensitive to others.
- Respect cultural difference.
- Summarize and stress common ground.
- Stress mutual interest in deal.
- Change your package.
- Make concessions.
- Take time out to think and cool down.
- Leave and return later to problem areas .
- Change personnel/ location.
- Involve a mediator.
- Forget it and call it a day!

Conflict is not always negative!
- Potential benefits:
- Moves the negotiation forward quickly.
- Reveals differences which need to be resolved.
- Improves understanding of positions.

Language style:
You can appear less confrontational with a few simple techniques:

1. Moderate your requests with "perhaps" or "maybe" to sound less demanding

2. Use modal verbs could, would, may, might

3. Preface disagreement with "I'm afraid…" or "I'm sorry…"

Note: Intonation
The way you say things also matters!
Intonation can play a very important role in creating a positive atmosphere.

9

Mengatasi Konflik & Menyelesaikan Hal Yang Sulit

Kebanyakan negosiasi akan menghadapi permasalahan yang sulit. Akan tetapi bila kedua belah pihak tetap mengingat tujuan utama negosiasi mereka dan mampu mempertahankan suasana yang positif, maka akan selalu ada kesempatan untuk menemukan jalan keluar.

Selalu menekankan sisi positif
Saya rasa sebaiknya kita melihat lagi kesepakatan yang sudah dibuat.
Saya rasa kita harus melihat secara cepat apa saja pencapaian kita sampai saat ini.
Tidak ada masalah dengan…
Asalkan… diperhatikan, kami setuju.

Mengidentifikasi hambatan
Permasalahan utama saat ini sepertinya adalah…
Kesulitan utama saat ini adalah…
… menghalangi tercapainya kesepakatan.

Menganalisa hambatan
Mari kita lihat ini dengan lebih rinci.
Apa yang menjadi pangkal permasalahannya?
Apa sebenarnya keberatan Anda terhadap…?

Menciptakan jalan keluar
Saya rasa kita berdua perlu sedikit pemahaman mengenai permasalahan ini...
Menurut Anda solusi yang masuk akal itu yang seperti apa?
Kompromi itu bisa berupa …

Meyakinkan kembali
Saya ingin meyakinkan Anda bahwa…
Saya yakinkan Anda mengenai…
Anda tidak perlu khawatir mengenai…

Menunda
Saya rasa sebaiknya kita membicarakan hal ini nanti saja...
Mungkin kita harus menunda hal ini untuk mempertimbangkan ulang.
Mari istirahat dulu dan semoga kita bisa kembali dengan gagasan segar.

Meminta dan menunjukkan pengertian
Saya harap Anda dapat menghargai kesulitan kami di sini.
Saya mengerti bahwa keadaan ini sulit.
Saya mengerti sepenuhnya…

Mengancam
Jika Anda tidak dapat berkompromi mengenai ini, kami harus…
Saya khawatir kami harus menyudahi sampai di sini kecuali…
Jika Anda tidak dapat memberi kami penawaran, kami terpaksa mencari di tempat lain.

Mengakhiri negosiasi
Saya rasa kita sudah melakukan yang kita bisa hari ini.
Saya khawatir kita tidak bisa mencapai kesepakatan hari ini.
Saya rasa kita harus dengan serius mempertimbangkan kembali posisi kita.

Penyebab konflik:
- Permintaan yang tidak realistis.
- Perbedaan kepribadian.
- Komunikasi yang buruk.
- Kesalahpahaman.
- Gagal menghargai perbedaan budaya.
- Kurangnya komitmen.

Strategi penyelesaian konflik:
- Identifikasi hambatan dan selesaikan.
- Menentukan tujuan yang bisa dicapai.
- Bersikap peka terhadap pihak lain.
- Menghargai perbedaan budaya.
- Meringkas dan menekankan persamaan bersama.
- Menekankan kepentingan bersama dari kesepakatan.
- Mengubah proposal Anda.
- Membuat kesepakatan.
- Mengambil waktu untuk berpikir dan menenangkan diri.
- Tinggalkan dulu permasalahan yang ada untuk kemudian didiskusikan lagi.
- Mengubah personel/ tempat.
- Melibatkan penengah.
- Lupakan dan sudahi!

Konflik tidak selalu negatif!
- Keuntungan yang bisa didapat.
- Membantu proses negosiasi dengan cepat.
- Memperlihatkan perbedaan yang perlu diselesaikan.
- Meningkatkan pemahaman atas posisi masing-masing.

Gaya bahasa:
Anda bisa tidak terlalu terlihat menantang, dengan menggunakan beberapa teknik sederhana:
1. Lunakkan permintaan Anda dengan kata “mungkin” atau “barangkali” agar terdengar tidak terlalu memaksa
2. Gunakan kata kerja modal bisakah, maukah, bolehkah, mungkinkah
3. Mulai ketidaksetujuan dengan “Saya khawatir...” atau “Maaf saya…”

Catatan: Intonasi
Cara Anda menyatakan sesuatu juga penting! Intonasi bisa memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan suasana positif.

10 Closing A Negotiation

Closing signals
OK, perhaps we should stop at this point.
So, that brings us to the end of…
Right, I think that covers everything for today.

Progress made
We've made some/ good/ excellent progress.
We've taken a step in the right direction.
We didn't get as far as we hoped but…

Summarize
Can I just run over the main points?
Let's go over the main points again.

Review areas of agreement
On the… front, we agreed…
As far as… is concerned, we agreed…
We've agreed the following:…

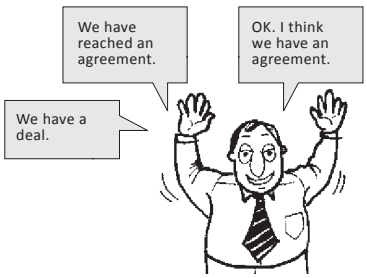
State unresolved areas
There's still the question of… to resolve.
Outstanding issues are…
We can tie up the loose ends at a later date.

Checking and confirming
Do you agree with that?
Does that reflect what we said?
Is that an accurate summary?

Action points for the future
We'll review this again in six months.
Would you like that in writing?
We'll put together a written proposal.
We will draw up a final contract.
We'll circulate the minutes…
Pete's been keeping notes.
We'll let you have a detailed summary.

Next meeting
Could you manage…?
Shall we say 4 o'clock? Does that suit you?
I suggest we meet at the same time next week.

Positive close
I think we've both got a good deal.
It remains for me to thank you for coming and…
That was a very positive start. I hope it's the basis for a long-term relationship.
We can finish there. I look forward to our next meeting.



Closing checklist
- Confirm that you have an agreement.
- Signal the end of the meeting.
- Refer to progress.
- Summarise areas of agreement.
- State unresolved areas.
- Check understanding.
- Outline action points for the future.
- Set the next meeting.
- Depart on a positive note.

A contract

Binding	To break
Exclusive	To breach
Verbal	To cancel
Legal	To conclude
Valid	To sign
Oral	To enter into
Written	To draft
	To draw up
	To ratify
	To award
	To honour

Check if something is not clear!

10

Menutup Negosiasi

Memberikan tanda penutupan
Baik, mungkin kita sebaiknya menyudahi sampai di sini.
Jadi, hal itu membawa kita ke akhir dari…
Baik, Saya rasa hal itu telah mencakup semuanya hari ini.

Kemajuan yang dicapai
Kita telah membuat beberapa kemajuan yang bagus/ sangat baik.
Kita telah mengambil langkah ke arah yang benar.
Kita tidak maju sejauh yang kita harapkan namun…

Meringkas
Bisakah saya mengulang pokok-pokok utamanya lagi?
Mari kita mengulang pokok-pokok utamanya lagi.

Membahas wilayah persetujuan
Pada… di depan, kami setuju…
Selama… diperhatikan, kami setuju…
Kita telah setuju mengenai hal-hal berikut ini:...

Nyatakan wilayah yang belum disepakati
Masih ada pertanyaan mengenai… yang belum terjawab.
Masalah yang menonjol di sini adalah…
Kita bisa menyelesaikan hal yang belum selesai di saat berikutnya.

Memeriksa dan mengonfirmasi
Apakah Anda setuju dengan itu?
Apakah itu mewakili yang telah kami katakan?
Apakah itu ringkasan yang tepat?

Hal-hal yang dilakukan di masa depan
Kita akan membahas ini lagi dalam enam bulan.
Apakah Anda ingin hal ini dalam bentuk tertulis?
Kami akan menyusun sebuah proposal tertulis.
Kami akan menyusun kontrak final.
Kami akan membagikan notulen rapatnya…
Pete yang mencatat.
Kami akan memberikan ringkasan yang terperinci.

Rapat selanjutnya
Bisakah Anda...?
Bagaimana kalau jam 4? Apakah Anda bisa?
Saya sarankan kita bertemu di tempat yang sama minggu depan

Penutupan yang positif
Saya rasa kita masing-masing mendapatkan hasil yang bagus.
Saya ucapkan terima kasih atas kedatangan Anda dan…
Ini adalah permulaan yang positif. Saya harap ini menjadi dasar kerja sama yang panjang.
Kita dapat menyelesaikan sampai di sini. Saya menantikan pertemuan selanjutnya.

Daftar periksa penutupan
- Konfirmasi bahwa telah terjadi kesepakatan.
- Beri sinyal penutup rapat.
- Mengacu pada kemajuan.
- Ringkas kesepakatan.
- Nyatakan wilayah perbedaan.
- Periksa pemahaman.
- Nyatakan hal yang dilakukan di masa depan.
- Atur rapat berikutnya.
- Berangkat dengan suasana positif.

Sebuah perjanjian

Mengikat	Memutuskan
Eksklusif	Melanggar
Verbal	Membatalkan
Hukum	Menyimpulkan
Sah	Menandatangani
Lisan	Masuk ke
Tertulis	Membuat daftar
	Menyusun
	Meratifikasi
	Menghargai
	Menghormati

Bertanyalah bila ada yang tidak jelas.

11

Negotiating - An Overview

Opening

Welcome to…
It's good to see you. → I think you have met… → So, how was the trip? → Can I get you something to drink?

OK. Shall we get started? → Untuk memulai, kita harus menyetujui agenda. → May I suggest that we… OK? → Just to clarify roles…

As for timing, I hope we can finish by… → If you have nothing to add, we can move on to outlining our position.

First move

The main objective of today's meeting is to… → To begin, I would like to review the background up to today. → OK. Let me now turn to our objectives today in more detail.

Just interrupt me if you want to clarify anything. → Basically, we would like to… It is essential for us to… → Furthermore… In addition…

How does that sound? Any questions? → OK. Can we now hear from your side?

Questions

Could we just clarify one thing?

How important to you is…?

So if I understand you correctly, you would like…

Sure. Of course.

This depends on several factors.

Yes, although let me clarify one thing…

Bargaining

We propose…

We would be willing to… if…

That is out of the question.

What do you think is reasonable?

We can agree to that.

Ok. From our point of views…

I think we could go along with that provided that…

The major obstacle seems to be…

Well, so long as you… then we could…

Great. I think we are making progress.

Agreement and closing

I think we have a deal! → Can I just run over the main points of the agreement? → We have agreed to… We will… at a later date. → Is that correct? Do you agree?

OK. We can draw up a contract next week. → Think we have a good deal and the basis for a long term relationship. → It just remains for me to say thank you for coming.

I look forward to our next meeting.
For now, we can finish here.

11

Melakukan Negosiasi - Garis Besar

Membuka

Selamat datang di…
Senang bertemu dengan Anda. → Saya rasa Anda telah bertemu dengan… → Jadi bagaimana dengan perjalanan Anda? → Mau saya ambilkan minuman?

↓

Baik bagaimana jika kita mulai? → Untuk memulai, kita harus menyetujui agenda. → Boleh saya sarankan agar kita… OK? → Hanya untuk mengklarifikasi peran…

↓

Mengenai waktu, saya harap kita bisa selesai jam… → Jika tidak ada yang ingin ditambahkan, kita dapat lanjut dengan menyatakan posisi kita.

Gerakan pertama

Tujuan utama dari rapat hari ini adalah untuk… → Mula-mula, saya ingin mengulas latar belakang pertemuan hari ini. → Baik. Mari kita sekarang lanjut ke tujuan hari ini secara lebih rinci.

↓

Sela jika Anda ingin mengklarifikasi sesuatu. → Pada dasarnya, kami ingin… Penting bagi kami untuk… → Selanjutnya… Selain itu…

↓

Bagaimana kedengarannya? Ada pertanyaan? → Baik. Bisa kami dengar dari sisi Anda?

Pertanyaan

Bisakah kita mengklarifikasi satu hal?

Seberapa pentingnya… bagi Anda?

Jadi jika saya mengerti Anda dengan tepat, Anda ingin…

Baik. Tentu saja.

Ini bergantung dari beberapa faktor.

Ya, walaupun begitu izinkan saya mengklarifikasi satu hal…

Menawar

Kami mengajukan...

Kami bersedia untuk… jika…

Itu tidak mungkin.

Apa yang menurut Anda masuk akal?

Bisa kita sepakati?

Baik, dari sudut pandang kami…

Saya rasa kami bisa menerima itu dengan syarat…

Hambatan utama tampaknya…

Jadi selama Anda… kita bisa…

Bagus, menurut saya kita membuat kemajuan.

Persetujuan dan penutupan

Menurut saya kita telah mencapai kesepakatan! → Bisa saya ulas pokok dari perjanjian ini? → Kita sepakat untuk… Kita akan… di hari berikutnya → Apakah benar? Anda setuju?

↓

Baik. Kita bisa menyusun kontrak minggu depan. → Menurut saya kita memiliki kesepakatan yang baik untuk hubungan jangka panjang. → Saya ucapkan terimakasih atas kedatangan Anda.

↓

Saya menantikan rapat berikutnya.
Untuk saat ini, kita sudah selesai.

12

Phrasal Verbs & Idioms For Negotiating

A story of negotiating starring 'Pharasal Verbs'
At the beginning of the negotiation the other team asked me where I **stood on** prices. I told them that I had **worked out** some figures regarding discounts and quantity. I said that I expected them **to come down** from $40 per unit to $30. They refused **to be pinned down** too early on a precise price. They explained that they didn't want **to rush into** anything.I was anxious **to buld up** a relationship so I decided to **carry on**, I was hoping that we could **iron out** any difficulties as we **went along**. However, the negotiation eventually **broke down** when the other team refused to **give in** on price and **come down** to our asking price.

To stand on	: to have an opinion/ position on...
To work something out	: to calculate.
To come down	: to reduce a bargaining position.
To pin someone down	: to get their precise thoughts about...
To rush into	: to move forward too quickly.
To build up	: to expand and develop.
To carry on	: to continue.
To iron out	: to remove.
To go along	: to proceed.
To break down	: to fail.
To give in	: to concede.

Idioms – strategy

Keep your cards close to your chest. = Don't reveal your position.

Don't show your hand yet. = Don't reveal your position.

Keep something up your sleeve. = Hold bargaining points back for later in the negotiation.

Stick to your guns. = Maintain your position.

Let's play it by the ear. = Listen and improvise accordingly.

Idioms – progress

We're going round in circles. = Repeat without making progress.

We both need to give a little ground here. = Make concessions.

We're getting bogged down. = Focusing too much on one thing and not making progress.

We have reached a stalement. = Arrived at a position where progress and concessions have stopped.

We broke the deadlock. = Moved past a major sticking point.

We clinched a deal. = Reached agreement.

12

Frase Kata Kerja & Istilah Untuk Negosiasi

Cerita negosiasi yang menggunakan "Frase Kata Kerja"
Di awal negosiasi tim lawan bertanya kepada saya mengenai dimana **posisi** saya atas harga. Saya katakan kepada mereka kalau saya telah **menyusun** penghitungan untuk mendapatkan potongan harga dan jumlah barang. Saya katakan kalau saya mengharapkan mereka untuk dapat **menurunkan harga** dari $40 per unit menjadi $30. Mereka menolak untuk **menetapkan** harga terlalu awal pada kisaran tertentu. Mereka menjelaskan bahwa mereka tidak ingin **diburu-buru** dalam membuat keputusan. Saya sangat ingin **membangun** kerja sama maka saya putuskan untuk **melanjutkan**. Saya tadinya berharap kami dapat **mengatasi** kesulitan apapun sambil **melanjutkan** negosiasi. Namun negosiasi tersebut akhirnya **gagal** ketika tim lawan menolak untuk **mengalah** mengenai harga dan **menurunkan** ke harga yang kami minta.

To stand on	:	memiliki pendapat/ posisi atas.
To work something out	:	menghitung.
To come down	:	menurunkan posisi tawar menawar.
To pin someone down	:	mendapatkan kepastian atas...
To rush into	:	bergerak terlalu cepat.
To build up	:	mengembangkan/ memperluas.
To carry on	:	melanjutkan.
To iron out	:	menghilangkan.
To go along	:	melanjutkan.
To break down	:	gagal.
To give in	:	mengakui kekalahan.

Istilah – strategi

Keeep you cards close to your chest! = Jangan memberi tahu posisi Anda.

Don't show your hand yet. = Jangan membuka posisi Anda.

Keep something up your sleeve! = Tahan poin tawar menawar Anda untuk tahap negosiasi selanjutnya.

Let's play it by ear. = Dengar dan sesuaikan dengan tepat.

Stick to your guns! = Pertahankan posisi Anda.

Istilah – proses

We're going round in circles. = Mengulang tanpa membuat kemajuan.

We both need to give a little ground here. = Membangun kesepakatan.

We're getting bogged down. = Terlalu berfokus pada satu hal dan tidak mengalami kemajuan.

We have reached a stalemate. = Mencapai posisi dimana kemajuan dan kesepakatan terhenti.

We broke the deadlock. = Lanjut melewati poin kesulitan utama.

We clinched a deal. = Mencapai kesepakatan.

13 Cross Cultural Tips

The following is a checklist of points to consider when preparing for international negitation.

Relationship building
Some cultures view the opening process of relationship building as extremely important. • Some cultures have strict rules regarding the use of names and titles. Know them! • Some cultures appreciate attempts to learn about and take an interest in a country. • Some cultures see the exchange of business cards as an important ritual • Some cultures value formality over informality. Dress and react accordingly. • Some cultures expect to receive business gifts. Get briefed! • Some cultures equate status and authority. Know who you are talking to. • Some cultures have very specific ways to entertain and socialize. You may have to adapt.

Negotiating strategy
Some cultures favour consensus, collaboration and win-win over aggressive competition. Some cultures appreciate flexibility over excessive planning. • Some cultures prioritize specific selling propositions: is it technology, needs, price? • Some cultures employ indirect communication styles in preference to straight speaking. • Some cultures use silence to indicate agreement, not hostility. • Some cultures disapprove of pressurizing tactics. • Some cultures see the negotiation as a place for discussion, not decision. • Some cultures dislike open displays of emotion and feeling. • Some cultures work with a limited bargaining zone. • Some cultures will see the negotiation of contract documentation as central.

The individual
Some cultures conduct negotiations with teams, not with individuals. • Some cultures are changing slowly to recognize women as negotiators. • Some cultures view the company as more important than the individual. • Some cultures value personal connections and contacts in business and society.

Time
Some cultures value reflection and consensus over speed. • Negotiations can take time. • Some cultures like to set and respect deadlines.

Some Fun: Quick Cross Cultural Comparisons

Country	Character	Tactics	Key needs
U.S.A	enthusiastic, open, tough, competitive, friendly, superficial, action-oriented, impatient	time pressure, bargaining, small concessions, power, threat	“win” the best deal, get results, cooperation, recognition
Japan	formal, polite, group-focused, impassive, “yes” can mean “no”, efficient, advanced technology	logical, show commitment, time delays, linked package deal	save face, long preliminaries, long-term relationship, gifts
U.K.	verbally indirect, polite, formal, can seem unprepared, fair	good deal for both parties, humour and wit, conservative presentation, fair offer, modest concession	“win-win” outcome, reliability, private space, progress
Latin countries	emotional, lively, personal, volatile, enthusiastic	bargaining, emotion, changes, last-minute delays	understanding, personal relationship, loyalty

13 Tips Lintas Budaya

Berikut ini adalah daftar periksa hal-hal yang harus dipertimbangkan dalam mempersiapkan negosiasi internasional.

Membangun kerja sama
Beberapa budaya melihat proses pembukaan dalam membangun hubungan kerja sama sebagai hal yang sangat penting. • Budaya tertentu memiliki peraturan yang sangat ketat mengenai penggunaan nama dan gelar. Pelajari hal-hal ini! • Budaya tertentu menghargai usaha untuk mempelajari dan memperlihatkan ketertarikan atas satu negara. • Beberapa budaya melihat pertukaran kartu nama sebagai kebiasaan yang penting. • Budaya tertentu menghargai formalitas daripada informalitas. Berpakaian dan bertindaklah yang sesuai. • Budaya tertentu mengharapkan mendapat hadiah bisnis. Cari tahu! • Budaya tertentu menyamakan status dan otoritas. Kenali Anda berbicara dengan siapa. • Budaya tertentu memiliki cara yang sangat spesifik untuk menghibur dan bersosialisasi. Anda mungkin harus menyesuaikan diri.

Strategi bernegosiasi
Budaya tertentu lebih memilih kesepakatan, kerjasama dan kemenangan bersama daripada persaingan yang agresif. Beberapa budaya menghargai fleksibilitas daripada perencanaan yang berlebiihan. • Budaya tertentu memprioritaskan proposal penjualan yang spesifik: apakah teknologi, kebutuhan, harga? • Budaya tertentu menerapkan gaya komunikasi tidak langsung dari pada pembicaraan langsung. • Budaya tertentu mengartikan diam sebagai tanda persetujuan, bukan permusuhan. • Budaya tertentu tidak setuju atas taktik yang menekan. • Budaya tertentu melihat negosiasi sebagai tempat berdiskusi, bukan mengambil keputusan. • Budaya tertentu tidak menyukai emosi dan perasaan yang diperlihatkan secara terbuka. • Budaya tertentu bekerja dengan wilayah tawar yang terbatas. • Budaya tertentu akan melihat negosiasi dokumentasi kontrak sebagai fokus utama.

Perorangan
Budaya tertentu mengadakan negosiasi melalui kelompok, bukan perorangan. • Budaya tertentu menerima wanita sebagai juru runding. • Budaya tertentu melihat perusahaan lebih penting dari pada orang- perorang. • Budaya tertentu menghargai hubungan personal dan relasi dalam bisnis dan masyarakat.

Waktu
Budaya tertentu menghargai refleksi dan kesepakatan daripada kecepatan. Negosiasi bisa memakan waktu. • Budaya tertentu lebih melihat kerjasama jangka panjang daripada yang lainnya. • Budaya tertentu senang menetapkan dan menghormati batas waktu.

Perbandingan Singkat Lintas Budaya

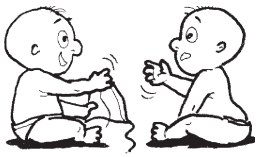
Negara	Karakter	Taktik	Kebutuhan utama
U.S.A	antusias, terbuka, tangguh, kompetitif, ramah, dangkal, berorientasi tindakan, tak sabar	tekanan waktu, menawar, kesepakatan kecil, kekuatan, ancaman	'meraih' kesepakatan terbaik, menghasilkan, kerja sama, pengakuan
Jepang	formal, sopan, fokus kelompok, datar, 'ya' bisa berarti 'tidak, efisien, teknologi maju	logis, menunjukkan komitmen, penundaan waktu, paket kesepakatan yang terkait	menyelamatkan muka, persiapan panjang, kerja sama jangka panjang, hadiah-hadiah
U.K.	tidak langsung, sopan, formal, dapat terlihat tanpa persiapan, adil	kesepakatan saling menguntungkan, humoris dan cerdik, presentasi konservatif, penawaran adil, kesepakatan sederhana	hasil saling menguntungkan, dapat diandalkan, ruang pribadi, kemajuan
Negara Latin	emosional, hidup, pribadi, mudah mengubah pendirian, antusias	menawar, emosi, perubahan, penundaan saat-saat terakhir	pemahaman, hubungan pribadi, setia

14 Golden Rules

Practise and rehearse key English phrases from your Minimax.

DO

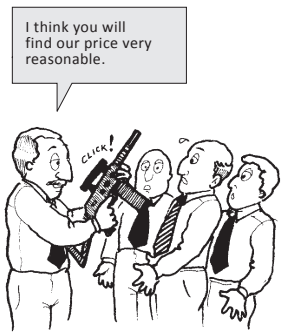
- Have clear objectives with strategies for concessions and fallback.
- Know the negotiating culture of your partner.
- Agree roles and tactics for your negotiating team.
- Establish a positive climate of collaboration when you meet.
- Agree a procdure at the beginning with targets for each session.
- Communicate your objectives simply and efficiently.
- Listen to the other side to identify their priorities.
- React positively and constructively to proposals.
- Identify common areas and win-win solutions for both parties.
- Be flexible and maintain a global perspective on the whole package.
- Be sensitive to the psychology of your opposite number.
- Say “yes” to the person even when you have to say “no” to the idea.
- When bargaining, give what is cheap to you and valuable to them.
- Be consistent.
- Avoid misunderstanding and confusion by checking and re-checking.
- Respect time and try to move forward efficiently.
- Reach agreement.
- Summarize the deal.
- Define the future relationship.



Negotiators are born, not made.

DON’T

- Say unrealistics targets.
- Use language which is too complex for people to understand.
- Try to employ ‘clever’ psychological tactics.
- Reveal your position too quickly.
- Make assumptions about the other party’s position.
- Say ‘no’ to a proposal too quickly.
- Limit yourself with short-term thingking about short-term again.
- Lock yourself into positions.
- Let yourself become bogged down in details.
- Threaten the other side.
- Stop listening if you disagree.
- Make promises you can’t keep.
- Leave a negotiation without understanding the deal.



Don’t threathen!

14 Aturan Utama

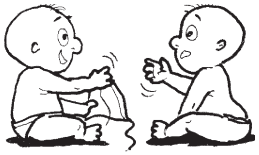
Latihlah ungkapan-ungkapan Bahasa Inggris dari Minimax milik Anda.

LAKUKAN

- Miliki tujuan yang jelas dengan strategi untuk mencapai kesepakatan dan penawaran.
- Memahami budaya negosiasi mitra Anda.
- Menyepakati peran dan taktik tim negosiasi Anda.
- Menciptakan suasana kerja sama yang positif ketika bertemu.
- Menyepakati prosedur di awal dengan target di tiap sesinya.
- Mengkomunikasikan tujuan Anda dengan sederhana dan efisien.
- Mendengarkan pihak lain untuk mengidentifikasi prioritas mereka.
- Bereaksi positif dan membangun terhadap usulan.
- Mengidentifikasi persamaaan dan dapatkan solusi menang-menang untuk kedua pihak.
- Fleksibel dan pertahankan perspektif umum mengenai paket secara keseluruhan.
- Sensitiflah terhadap psikologis lawan Anda.
- Katakan 'ya' kepada orang lain bahkan ketika Anda harus mengatakan 'tidak' terhadap idenya.
- Ketika menawar, berikan yang murah bagi Anda dan berharga bagi mereka.
- Bersikap konsisten.
- Menghindari kesalahpahaman dan kebingungan dengan memeriksa dan memeriksa ulang.
- Hargai waktu dan coba untuk melanjutkan dengan efisien.
- Capai kesepakatan.
- Rangkum hasil akhir.
- Definisikan hubungan di masa depan.

JANGAN LAKUKAN

- Menetapkan target yang tidak realistis.
- Menggunakan bahasa yang terlalu rumit untuk dimengerti orang lain.
- Berusaha menerapkan taktik psikologis 'cerdas'.
- Mengungkapkan posisi Anda terlalu cepat.
- Membuat asumsi mengenai posisi pihak lain.
- Mengatakan 'tidak' pada suatu usulan terlalu cepat.
- Batasi diri Anda sendiri dengan pemikiran jangka pendek untuk hasil jangka panjang.
- Kunci diri Anda sendiri dalam posisi.
- Membiarkan diri Anda terpaku pada rincian.
- Mengancam pihak lain.
- Berhenti mendengarkan ketika Anda tidak setuju.
- Memberikan janji yang tidak bisa dipenuhi.
- Meninggalkan negosiasi tanpa memahami kesepakatan.



Juru runding dilahirkan, bukan dibentuk.

Jangan mengancam!

Notes

This special MiniMax edition translated and printed under agreement with:
The Regional English Language Office
Public Affairs Section
U.S. Embassy Jakarta
Republic of Indonesia
Email: english.indonesia@gmail.com

YORK ASSOCIATES
1York Associates
Peasholme House
St. Saviours Place
York
YO1 7PJ
United Kingdom
Tel: +44 1904 624246
Fax: +44 1904 646971
Email: training@york-associates.co.uk
URLs: http://www.york-associates.co.uk
http://www.york-associates.co.uk/general/publications/minimaxes.htm

First published 1999 © York Associates, England

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior permission of York Associates.

Design by:
DesignLab
Jl. Wijaya 4 No. 3, Jakarta 12160
Tel: +62 21 7280 908
Fax: +62 21 7280 907
Email: info@designlab.co.id

WEBSITES FOR EDUCATORS

American Embassy in Jakarta, Indonesia
http://jakarta.usembassy.gov

American Consulate in Surabaya, Indonesia
http://surabaya.usconsulate.gov

Office of English Language Programs
http://englishprograms.state.gov

English Teaching FORUM Magazine online
http://forum.state.gov

Online English Language Center Project
http://oelp.uoregon.edu

Engaging the World
http://www.america.gov

American Indonesian Exchange Foundation (AMINEF)
http://www.aminef.or.id

The Indonesian International Education Foundation
http://www.iief.or.id

VOA Special English
http://www.voanews.com/learningenglish

Resources for Educational Excellence - FREE
http://www.free.ed.gov

ERIC - Education Resources Information Center
http://www.eric.ed.gov

The Partnership for 21st Century Skills
http://www.p21.org

TESOL - Teachers of English to Speakers of Other Languages
http://www.tesol.org

Educational Testing Service
http://www.ets.org

ASCD - Educational Leadership
http://ascd.org