최근 ㈜우주건설의 영업팀은 중요한 계약건을 진행하고 있다. 지난 6개월 동안 비즈니스 1단계에서 신뢰를 구축, 2단계에서 경쟁사 대비 시공능력과 브랜드 이미지를 인정하였으나, 비즈니스 3단계인 계약단계에서 고객이 5%의 할인을 요구하였다. 이럴경우 어떤 대안을 제시할 수 있는지 대안개발의 5가지 방법의 의미를 기술한 후, ㈜우주건설의 영업팀원으로서 의견도출에 대한 해결방법에 대하여 협상의 대안개발을 적용하여 기술하시오.

<작성지침>

상호간에 win-win 할 수 있는 협상 대안개발의 5가지 방법을 기술 할 것.

협상 대안개발의 5가지 방법을 적용하여 사례의 상황에 맞게 전략을 세워 기술할 것.

**첫째, 최선책인 교환(Trade-Off)방식**

**﻿**

고객이 5%의 할인을 요구할 경우에 수락하여 줍니다.

그리고 자사입장에서는 추가로 혹은 차후의 계약1건을 더 요구합니다.

그러면 고객은 5%할인받아서 win하고  자사입장에서는 추가 계약건이

더 이루어져서win하는 상호간의 이익을 추구하는 최상의 협상인 것입니다.

**둘째, 차선책인 강화(Reinforcement)방식**

**﻿**

고객이 추가구매가 현실적으로 어려울 경우 고객존중차원에서 서비스품목 등을

증정하는 것입니다.

단 서비스품목 증정인 경우의 전제조건은 두 가지를 충족시켜야 합니다.

﻿

﻿﻿1.영업이익에 크게 마이너스가 안 되는 경우

(매출의 목적은 영업이익 창출에 기인하기 때문)

2.시장에 나쁜 선례를 남기지 않는 경우

(경쟁사의 개입과 출혈경쟁으로 인한 치킨게임의 우려 때문)

﻿  
**셋째, 절충(Split the difference)방식(**우리가 흔히 협상합시다 하고 반반씩 양보를 하는데 그것은 협상자체가 아니라)

﻿

5%할인은 할인율이 많다하고 2~3%할인을 제시합니다.

전제조건으로는 강화의 조건 두 가지를 역시 충족시켜야함이 시사점입니다.

﻿

**넷째, 양보(Concession)**

﻿

**﻿**5%의 할인이라는 고객조건을 수용하는 것인데 이 경우엔 다음가 같은 전제조건이

요구됩니다.

1. 향후 거래선 확보방안으로 약간의 영업손실을 초래하면서 멀리 내다 보는

전략적 방법입니다.

2. 양보를 하는데 있어서도 강화의 전제조건을 어느 정도는 충족시켜야 합니다.

여기서 어느 정도라고 주장하는 경우는 영업특성상 때론 정도와 원칙을

고수하기가 힘들기 때문에 상황과 고객특성에 따라 유연하게 대처하는 상황이론

대두되기 때문입니다.

﻿

**다섯째, 교환을 비롯한 모든 대안들로 협상타결이 불가능한 경우엔 '멋지게' 포기(Walk-Away)를 선언한다.**

**﻿**

포기는 상호간의 이익을 추구하기가 어렵기 때문이며 해당거래만을 포기함을

의미합니다.  이 경우엔 두 가지의 깊은 뜻을 지니게 됩니다.

﻿

1.고객존중의 사상 즉 고객가치창출의 어려움을 우회적으로 토로하는 것입니다

2. **Partnership**에 대한 기대공감으로 향후 거래에서는 상호이익을 제고하기 위한

신뢰조성을 하는 것입니다.