



Boeken, trainingen en workshops genoeg over onderhandelen. Maar al deze adviezen gaan over de situatie waarin je regelmatig te maken hebt met je onderhandelingspartner. Daarbij spelen zaken als een vertrouwensband en het elkaar ook in de toekomst weer onder ogen kunnen komen.

Iets heel anders is het wanneer het gaat om een zogenaamde one-shot-deal: een eenmalig prijsonderhandeling met iemand. Een veel voorkomende situatie op vakantie, vooral in exotische toeristenlanden.

Uit gêne beginnen veel toeristen niet aan het onderhandelen over de prijzen van hotelkamers, excusies of souvenirs. En laten zich zwaar afzetten.

Communicatietrainer en ervaren reiziger Richard Engelfriet geeft tips.

1. Bepaal eerst je eigen prijs

Een veelgemaakte fout bij toeristenwinkeltjes waar geen prijzen bij de artikelen staan, is de eeuwige vraag: 'How much?' Het is in feite een vrijbrief voor de verkoper om maar eens flink in te zetten. Bepaal eerst je eigen prijs, en begin zelf de onderhandelingen.

2. Informeer bij andere toeristen

Vaak heb je geen idee wat iets moet kosten, waardoor advies nr. 1 maar lastig op te volgen is. Zorg er dus voor dat je bij andere reizigers informeert wat zij hebben betaald, en of ze dat achteraf een faire prijs vonden.

3. Neem de tijd

Haastige spoed is zelden goed. Als je bij een hotel komt, ben je vaak moe, uitgeput en heb je geen zin in onderhandelen. 'Het zal wel'. Die houding wordt genadeloos uitgebuit. Zorg dus dat je niet in zo'n situatie terecht komt. In een toeristenwinkel nooit te gretig worden. Kijk rustig rond, toon niet te snel teveel interesse, en loop rustig weg als je de prijs belachelijk vindt. Grote kans dat de winkelier je achterna komt met een beter bod.

4. When in Rome...

...do as the Romans do. Een domme toerist laat zich eerder afzetten dan iemand die de lokale gebruiken kent. Het blijft altijd verbazingwekkend hoeveel beter je onderhandelingspositie wordt als je even de tijd neemt om wat lokale gebruiken te leren. Bijvoorbeeld: in veel landen rond de evenaar is uitgebreid groeten erg normaal. Ook nuttig: leer vijf woorden in die vreemde taal uit je hoofd ('hallo', 'mooi', 'te duur', 'jij bent mijn vriend, 'heb je geen betere prijs' en 'echt niet?').

5. Tit for tat

De tit-for-tat-aanpak kan heel doeltreffend zijn: kopieer steeds het gedrag van je onderhandelaar. Is hij vriendelijk en amicaal, ben jij het ook. Heeft hij een moeder die op sterven ligt en kan hij daardoor de prijs niet laten zakken? Dan heb jij een gehandicapte broer die je veel geld kost, en waarvoor je een kadootje wilt meenemen.

6. Er is meer dan geld

Betrek zoveel mogelijk zaken in je onderhandeling. Stel dat je een complete safari boekt, maar niet tevreden bent met de prijs, kun je eens proberen elkaar toch tegemoet te komen door middel van extra transfers (bijv. naar je volgende bestemming), gratis diner, het regelen van een goedkope hotelkamer en dergelijke. Bedenk wat voor jou waardevol is, en wat voor je onderhandelingspartner weinig extra kost. Hetzelfde geldt bij souvenirs: soms kom je een heel eind met een eigen t-shirt, zaklamp en dergelijke.

7. Zullen we daar maar een contractje van maken?

Wees alert bij het regelen van excursies. Veel beloften blijken maar half waar. Zorg er altijd voor dat je een pen en een schrijfblok bij je hebt. Leg waar je onderhandelingspartner bij staat, alles vast wat hij belooft. Onderteken beiden het 'contract'. Hoe louché iemand ook is, velen schrikken terug als er iets zwart op wit wordt gezet. De afspraken krijgen zo een 'officieel' tintje.

8. Word nooit als eerste boos

Overschrijdt nooit de grens van respect. Als een verkoper het echt te bont maakt, groet je vriendelijk en neem je afscheid. Zorg er altijd voor dat jij nooit de eerste bent om boos te worden. Het zet zelden zoden aan de dijk. Soms kunnen verkopers je echt het bloed onder de nagels vandaan halen, en voel je veel aandrang om een soort Pieter Storms on holiday te worden. Weet echter dat het succes van Storms ligt bij zijn camera, en niet bij zijn agressieve aanpak.

9. Blijf verrassen

Blijf altijd zoeken naar nieuwe technieken. Vind je het vervelend dat als je aankomt op een vliegveld er direct 50 man op je afkomen met taxi's, hotels en excursies? Ga de tegenaanval in, loop direct op ze af en probeer ze je pet te verkopen op dezelfde manier als zij ('nice price! Just for you, good quality!'). Binnen 30 seconden ben je ze allemaal kwijt. Of biedt een starre verkoper een biertje aan, zodat hij zijn prijs alsnog laat zakken. En vergeet nooit een zak snoep of ander kadootje: het kan wonderen doen!

10. Opgelicht worden we allemaal

Gaat het toch fout? Ondanks al je goede bedoelingen toch belazerd? Overkomt iedereen. Leer ervan en deel je ervaringen met andere reizigers. En in een extreem geval kun je altijd nog een pittige brief schrijven (of daarmee dreigen) naar een reisgids als Lonely Planet of The Rough Guide. Doe dit altijd, je doet er je medereizigers een groot plezier mee.