

# حرفه‌ای مذاکره کنید

راهنمای کاربردی برای کسانی که در آغاز این مسیر هستند

نرگس مشایخی

www.ketab.ir

مؤسسه انتشارات پارسیان البرز

۱۳۹۷

سرشناسه: مشایخی، نرگس، ۱۳۵۸-  
 عنوان و نام پدیدآور: حرفه‌ای مذاکره کنید: راهنمای کاربردی برای کسانی که در آغاز این مسیر هستند / نرگس مشایخی؛ ویراستار سید علی هاشمی عرقطو.  
 مشخصات نشر: کرج: پارسیان البرز، ۱۳۹۷.  
 مشخصات ظاهری: ۱۳۷ ص.  
 شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۳۴۶-۱۳-۹  
 وضعیت فهرست نویسی: فیپا  
 موضوع: مذاکره  
 موضوع: Negotiation  
 رده بندی کنگره: BF۶۳۷ / م۴۲م ۱۳۹۷  
 رده بندی دیویی: ۱۵۸/۵  
 شماره کتابشناسی ملی: ۵۴۴۵۶۷۴



مؤسسه انتشارات پارسیان البرز

کرج، تقا لم آزادان، خیابان، کوچه شهید نعی، مجتمع نیلوفر، واحد ۳  
 پایگاه اینترنتی: Parsianalborz. رایانامه: info@parsianalborz.ir  
 شماره نس: ۴۱۴ / ۳۴۵ / ۰۲۶ تلفن پخش: ۰۹۳۰۳۶۸۵۲۳۹

### حرفه‌ای مذاکره کنید

(راهنمای کاربردی برای کسانی که در آغاز این مسیر هستند)

- نویسنده: نرگس مشایخی
- ویراستار: سید علی هاشمی عرقطو
- ناظر فنی: مصطفی مهدوی نیا
- طراح و صفحه‌آرا: یاسر صالحی
- نوبت چاپ: اول / پاییز ۱۳۹۷
- شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه
- چاپ: کمال الملک
- شابک کتاب: ۹۷۸-۶۲۲-۶۳۴۶-۱۳-۹

ISBN: 978-622-6346-13-9

حق چاپ برای نویسنده محفوظ است.

تلفن پخش: ۰۹۳۰۳۶۸۵۲۳۹

مبلغ سرمایه‌گذاری: ۱۶ هزار تومان

## پیشگفتار

ما در لحظه در بازی هرروزه زندگی با شرایطی روبه‌رو هستیم که برای حفظ منافع یا رسیدن به راه‌حلی منصفانه باید مذاکره کنیم. مذاکره، گفت‌وویی است اصولی که هر دو طرف روی یکدیگر اثر می‌گذارند؛ به صورتی که نیازها و اولویت‌هایشان تأمین شود. برای حصول به این تبادل سودآور، نیاز به دانش و مهارت است و منوط است به تبادل و انتقال کلام، احساس و اراده میان انسان‌ها. توانمندی در این حوزه اختصاص به قشر یا گروه خاصی در جامعه نمی‌شود و می‌توان به صراحت بیان کرد که یک نیاز انسانی است.

متأسفانه با وجود اهمیت این موضوع، غالب انسان‌ها ادراک روشنی از نیاز به داشتن این مهارت ندارند و بیشتر به نصیحت می‌کنند موضوعی پیش‌پاافتاده و ساده است که اطلاعات و دانش کافی دارند و لزومی برای تلاش بیشتر احساس نمی‌کنند.

این کتاب حاوی اطلاعاتی بنیادی به بیان ساده برای همه کسانی است که دوست دارند بیشتر بدانند و با آگاهی از اصول و فنون مذاکرات و اطلاع از بایدها و نبایدهای جلسات مذاکره، مسیر نیل به خواسته‌ها و منافع خود را هموارتر کنند. این کتاب با محتوایی که ارائه می‌دهد، به خواننده کمک می‌کند به آسانی بتواند تدابیر لازم برای یک جلسه مذاکره را قبل از تشکیل تا زمان در نظر بگیرد و هماهنگی‌های مورد

نیاز بعد از جلسه را راهبری کند. همچنین با شناخت استراتژی‌های مذاکره، دوری از خطاهای رایج و گذر از موانع مسیر، بهترین نتیجه را بدون نیاز به شکست طرف مقابل از برگزاری جلسه مذاکره کسب کند.

نرگس مشایخی

پاییز سال ۱۳۹۷

www.ketab.ir

## فهرست مطالب

### فصل اول ..... ۱۳

- مذاکره چیست ..... ۱۵
- چرا مذاکره می‌کنیم؟ ..... ۱۸
- اهمیت مذاکره ..... ۲۱
- وجوه مشترک مذاکرات ..... ۲۴
- چه زمانی باید مذاکره کنیم؟ ..... ۲۶
- ویژگی زمان‌های مختلف در طول روز در مذاکره ..... ۲۸
- اهمیت روزهای هفته برای مذاکره ..... ۳۱
- سایر ملاحظات برای انتخاب زمان مذاکره ..... ۳۲

### فصل دوم ..... ۳۱

- فعالیت‌های آماده‌سازی پیش از مذاکره ..... ۳۷
- راه و روش‌های گردآوری اطلاعات ..... ۳۸
- ۶ روش جمع‌آوری اطلاعات از رقبا ..... ۳۹

|    |                                                  |
|----|--------------------------------------------------|
| ۴۳ | چگونه مذاکره را راهبری کنیم؟                     |
| ۴۴ | موارد درخور ملاحظه برای قبل، شروع و ادامه مذاکره |
| ۴۵ | نکات مورد توجه قبل از برگزاری مذاکره             |
| ۴۸ | بایدها و نبایدها قبل و حین مذاکره                |
| ۵۳ | تیم‌یادات پس از برگزاری مذاکره                   |
| ۵۳ | نکات نهایی در مذاکره                             |
| ۵۵ | <b>فصل دوم</b>                                   |
| ۵۷ | فرایند مذاکره                                    |
| ۵۹ | اصول مذاکره                                      |
| ۶۳ | عوامل موقعیتی مهم و اثرگذار در مذاکره            |
| ۶۴ | ویژگی‌های مخاطب                                  |
| ۶۵ | فرمول مذاکره موفق                                |
| ۷۰ | انواع مذاکره                                     |
| ۷۲ | اصول و مبانی چانه‌زنی توزیعی                     |
| ۷۴ | اصول و مبانی مذاکره تلفیقی                       |
| ۷۶ | استراتژی‌های مناسب برای مذاکره                   |
| ۷۸ | اصول نفوذ و متقاعدسازی دیگران                    |
| ۸۰ | روش‌های متقاعدکردن در مذاکره                     |
| ۸۲ | سبک‌های مذاکره                                   |
| ۸۴ | انواع سبک‌های رفتاری در مذاکره                   |

انواع شناخت در مذاکره ..... ۸۶

روش های چیدمان در انواع مذاکره ..... ۸۸

## فصل چهارم ..... ۹۵

اشتباه های رایج در مذاکره ..... ۹۷

خوانین مذاکره ..... ۱۰۸

انواع نرم افزار مذاکره ..... ۱۲۰

استراتژی مذاکره انواع های مذاکره موفق ..... ۱۲۲

خطاهای مرسوم مذاکره ..... ۱۲۷

افزایش غیرمنطقی عارض ..... ۱۲۹

نقش ادراک و کاربرد آن در مذاکره ..... ۱۳۱

دلایل اختلاف ادراک در مذاکره چیست؟ ..... ۱۳۵

انواع خطاهای ادراکی ..... ۱۳۶