



۴۲ شیوه مدیریت مذاکره

محمد اسدی

سرشناسه : اسدی، محمد، ۱۳۶۴-
عنوان و نام پدیدآور : ۴۲ شیوه مدیریت مذاکره/ نویسنده محمد اسدی.
مشخصات نشر : قم: تلاش اندیشه. ۱۳۹۸
مشخصات ظاهری : ۱۶۸ ص؛ ۱۴/۵×۲۱/۵ س.م.
شابک : ۷-۶۳-۶۲۴۶-۶۲۲-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی: فیپا
موضوع: مذاکره
موضوع: Negotiation
رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۸ BF۶۳۷
رده‌بندی دهی: ۳۰۲/۳
شماره کتابشناسی ملی: ۵۶۹۰۵۲۶

انتشارات تلاش اندیشه

۴۲ شیوه مدیریت مذاکره

نویسنده: محمد اسدی
طرح جلد: جواد واعظی
تاریخ انتشار: ۱۳۹۸ - نوبت چاپ: اول
شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه
قیمت: ۲۵۰۰۰ تومان
شابک : ۷-۶۳-۶۲۴۶-۶۲۲-۹۷۸
ارتباطات: ۰۲۱۶۶۴۸۴۱۷۹ - ۰۲۵۳۷۷۳۳۷۴۴
تهران/ خیابان انقلاب/ شهدای زاندارمری/
پلاک ۵۸/ واحد ۴
کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

فهرست

مقدمه.....	۱۳
۷ اصل طلایی موفقیت در مذاکره.....	۱۴
۱- خود را جای طرف مقابل بگذارید.....	۱۴
۲- سوالهای خوب بپرسید و خوب گوش بدهید تا اطلاعات دقیق تری بدست آورید.....	۱۵
۳- به مدعتهای پنهان در پشت خواستههای مطرح شده توجه کنید.....	۱۶
۴- بگذارید اولین پیشنهاد را طرف مقابل مطرح کند.....	۱۷
۵- تک بعدی برخورد نکنید و خود را برای ارائه پیشنهادهای جدید آماده سازید.....	۱۹
۶- به این نکته توجه کنید که اگر مذاکره به نتیجه مطلوب نرسد شما چه جایگزین‌هایی دارید.....	۲۰
۷- احساس برنده بودن را در طرف مقابل ایجاد کنید.....	۲۱
قوانین مذاکره موفق.....	۲۲
مواجهه با دروغ در مذاکره.....	۲۲
به تاخیر انداختن انتقام، یک قانون مهم در مذاکره است.....	۲۵
در مذاکره همواره باید به مسیر پیش رو نگاه کرد.....	۲۵
تا حد امکان یک گفتگو و مذاکره را با حالت قهر ترک نکنید.....	۲۶
برای ارتباطات و مذاکرات خود «خط قرمز» داشته باشید.....	۳۲
اگر مذاکره نیازمند «متقاعدسازی» است، برای نتیجه‌گیری عجله نکنید.....	۳۵
مذاکره طلایی.....	۳۶
۱- بررسی پس زمینه ها.....	۳۶

- ۲- در طول روند مذاکره ۳۷
- ۳- توجه به بن بست‌های مذاکره ۳۷
- ۴- خستگی در پایان مذاکره ۳۸
- موفقیت در مذاکره کاری ۳۹
- وسط حرف نپرید ۳۹
- مطالعه کنید ۴۰
- همیشه رد و تایید کننده نباشید ۴۰
- آراسته باشید ۴۰
- نکات مهم را یادداشت کنید ۴۱
- روم‌های خوب مذاکره ۴۱
۱. موانع ذهنی خود را پاک کنید ۴۱
۲. برای موفقیت در مذاکره باید بدانید که چه می‌خواهید ۴۱
۳. کسب اطلاعات برای موفقیت در مذاکره ۴۲
۴. تاثیر زمان و راه‌های مذاکره را برای موفقیت در مذاکره نادیده نگیرید ۴۲
۵. در مذاکره موفق گزینه‌ها را بشمار کنید ۴۳
۶. تنظیم آرایه ۴۳
۷. خلاصه کنید ۴۳
- مذاکره تجاری ۴۴
- مذاکره تجاری می‌کنیم؟ ۴۴
- چگونه برای مذاکره تجاری آماده شویم؟ ۴۵
- اهمیت شناخت خود برای انجام مذاکره تجاری ۴۶
- مذاکره تجاری را فردی انجام دهیم یا تیمی؟ ۴۷
- آیا مذاکره تجاری برد-برد همیشه امکان‌پذیر است؟ ۴۸
- در مذاکره تجاری به رفتارها توجه کنید ۴۹
- تیپ شخصیتی طرف مقابل را بررسی کنید ۴۹
- از حالات و احساسات او به سادگی عبور نکنید ۵۰

- زبان بدن را به خوبی بلد باشید..... ۵۰
- مذاکره چیست و مراحل آن..... ۵۱
۱. آماده سازی..... ۵۲
۲. گفتگو..... ۵۴
۳. بیان اهداف..... ۵۵
۴. نتیجه برد-برد..... ۵۵
۵. توافق..... ۵۶
- مذاکرات غیر رسمی چه کاربردی دارد..... ۵۸
- اهمیت طرز برخورد و نگرش در مذاکره..... ۵۹
- جایگاه دانش در مذاکره..... ۶۰
- مقاعد کردن در مذاکره..... ۶۴
۱. از یک یادداشت شخصی استفاده کنید..... ۶۴
۲. درخواستون رو از یک مطرح کنید..... ۶۵
۳. از احساس گناه به نفع خودتون استفاده کنید..... ۶۶
۴. کلمات درست را انتخاب کنید..... ۶۶
۵. به چیزی که فرد مقابل بدست میاره فکر کنید..... ۶۷
۶. به طرف مقابل یادآوری کنید که همیشه می تونه جواب منفی بده..... ۶۷
۷. تماس فیزیکی می تونه کمک کنه..... ۶۸
- داستان یک مذاکره موفق..... ۶۸
- عادت ها و الگوها..... ۶۹
- پاسخ هایی رو آماده در آستین داشته باشید..... ۶۹
- طرح کردن - مشکل رو در قالب دیگه ای طرح کنید..... ۷۱
- بیان دیگر - حرفتون رو به گونه ای بگید که کمتر منفی باشه..... ۷۱
- بازبینی - برای تعریف شکست فعلی از موفقیت های قبلی استفاده کنید..... ۷۲
- تصریح کردن - عبارت های منفی رو شفاف سازی کنید..... ۷۲

- پرسش - سؤال بپرسین..... ۷۳
- توازن - قدرت اشخاص دیگه رو تنظیم کنین..... ۷۳
- سازماندهی مجدد - الویت مسائل رو تغییر بدین..... ۷۴
- ۲۱ اصل متقاعد کردن دیگران..... ۷۵
- ۱- متقاعدسازی با فریب دادن متفاوت است..... ۷۵
۲. کسی را متقاعد کنید که قابلیت متقاعدشدن را داشته باشد..... ۷۶
۳. زمان و زمینه باید مناسب باشد..... ۷۶
۴. باید بخواهد تا متقاعد شود..... ۷۷
۵. رعایت متقابل..... ۷۷
۶. ایستادگی نتیجه می دهد..... ۷۸
۷. احترام گذاشتن صادقانه..... ۷۸
۸. تعیین سطح انتظارات..... ۷۹
۹. حدس نزنید..... ۷۹
۱۰. احساس نیاز ایجاد کنید..... ۸۰
۱۱. احساس ضرورت ایجاد کنید..... ۸۰
۱۲. تصاویر سازی کنید..... ۸۰
۱۳. حقیقت را بگویید..... ۸۱
۱۴. ایجاد تفاهم..... ۸۱
۱۵. انعطاف پذیری رفتاری..... ۸۲
۱۶. انرژی دادن به دیگران..... ۸۲
۱۷. ارتباط واضح داشتن..... ۸۳
۱۸. آماده بودن یک مزیت است..... ۸۳
۱۹. خونسردی و حفظ آرامش هنگام تعارض..... ۸۴
۲۰. استفاده هدفمند از خشم..... ۸۴
۲۱. اعتماد به نفس و قاطعیت..... ۸۴
- مهارت های یک مذاکره..... ۸۵

- مهارت لازم برای یک مذاکره موفق ۸۵
- تحلیل مشکل ۸۶
- آماده سازی ۸۶
- گوش دادن فعال ۸۶
- کنترل احساسی ۸۷
- ارتباط کلامی ۸۸
- همکاری و کار گروهی ۸۸
- حل مشکل ۸۸
- توانایی تصمیم گیری ۸۹
- مهارت های میان فردی ۸۹
- اخلاق و اعتماد پذیری ۸۹
- فنون یک مذاکره ۹۰
- برای مذاکره موفق اشخاص را از مسأله جدا کنید ۹۱
- ۱- هیچگاه اولین پیشنهاد را شما ندهید ۹۵
- ۲- همیشه دو خریدار را در کنار هم قرار دهید ۹۵
- ۳- همیشه قیمت بالاتری بدهید ۹۵
- ۴- هیچگاه خود را مشتاق نشان ندهید ۹۶
- ۵- همیشه برای ترک مذاکره آماده باشید ۹۶
- ۶- فکر کنید که طرف معامله به شما نیاز دارد ۹۶
- ۷- یاد بگیرید که ساکت بمانید ۹۷
- ۸- در مورد همه چیز تحقیق کنید ۹۷
- ۹- هیچگاه در وسط کار مذاکره را بر هم نزنید ۹۸
- ۱۰- همیشه مودب باشید ۹۸
- ترفندهای مذاکره ۹۸
- ۱- درخت پر از برگ و بار منفی ۹۹
- ۲- شیشه سازی ۹۹

- ۳- آتشفشان طغیانگر..... ۱۰۰
- ۴- پازل پرقطعه..... ۱۰۰
- ۵- مصادره به مطلوب..... ۱۰۱
- ۶- اعتراف‌گیری..... ۱۰۱
- ۷- خارج شدن از حالت کنترل..... ۱۰۲
- ۸- انحراف از جاده..... ۱۰۳
- ۹- متقاعدسازی تماشاگران به جای شما..... ۱۰۳
- ۱۰- استفاده ابزاری از مرجع مهم..... ۱۰۴
- اصول مذاکره هدفمند..... ۱۰۴
- ۱- آماده‌سازی، آماده‌سازی، آماده‌سازی..... ۱۰۵
- ۲- به زمان‌بندی توجه نمایید..... ۱۰۶
- ۳- تمایزت شخص را کنار گذارید..... ۱۰۶
- ۴- تقویت مهارت مسئولیت‌پذیری..... ۱۰۶
- ۵- سوال پرسیدن بسیار مهم است..... ۱۰۷
- ۶- پیش‌بینی انتظارات..... ۱۰۷
- ۷- ارائه نظر و انتظار عکس‌العمل..... ۱۰۷
- ۸- هرگز وارد مشکلات دیگران نشو..... ۱۰۸
- ۹- بر اصول خود پایبند مانید..... ۱۰۸
- ۱۰- مذاکره را با تأیید پایانی ببندید..... ۱۰۹
- مذاکره حرفه‌ای..... ۱۰۹
- ۱۰ مهارت مذاکره فروش..... ۱۱۰
- ۱- امتیازات را تعریف کنید..... ۱۱۱
- ۲- به مشتری راغب اجازه دهید که اول صحبت نماید..... ۱۱۲
- ۳- پیشنهاد عدد در یک محدوده خوب نیست..... ۱۱۳
- ۴- میانه بودن خوب نیست..... ۱۱۳
- ۵- نوشته‌ها باید پیش‌تر مورد بحث و جمع شده قرار گرفته باشند..... ۱۱۴

- ۱۱۴..... ۶- مذاکره با صاحب تصمیم
- ۱۱۵..... ۷- امتیاز گرفتن باید دوطرفه باشد
- ۱۱۵..... ۸- حوزه گفتگو را فراتر از قیمت ببرید
- ۱۱۶..... ۹- در مذاکره خیلی خشک نباشید
- ۱۱۶..... ۱۰- ترک مذاکره در صورت نیاز
- ۱۱۶..... چیزهایی که در زمان مذاکره نباید گفت
- ۱۱۷..... ۴ چیز که در زمان مذاکره نباید گفت
- ۱۱۷..... ۱- بیان طیفی از اعداد به جای عدد قطعی
- ۱۱۸..... ۲- من به عقد قرارداد نزدیکیم
- ۱۱۸..... ۳- اعداد را اول بیان نکنید
- ۱۱۹..... ۴- من تصمیم گرفته نهایی هستم
- ۱۲۰..... کجای میز مذاکره بنشینیم؟
- ۱۲۴..... موارد ویژه میز مذاکره
- ۱۲۵..... هفت نکته مهم برای تعیین قیمت در مذاکره فروش
- ۱۲۵..... ۱- هرگز از شرط قیمتی، پایین تر نیایید
- ۱۲۶..... ۲- بر ارزش تمرکز نمایید
- ۱۲۶..... ۳- با خودتان وارد مذاکره نشوید
- ۱۲۷..... ۴- توجیه قیمت
- ۱۲۸..... ۵- کسب درآمد از حواشی معامله
- ۱۲۸..... ۶- کاهش هزینه‌های ضمن معامله
- ۱۲۹..... ۷- تخفیف فروش آتی
- ۱۳۱..... تحلیل رفتار فرد مقابل در جهت شناخت طرف مقابل
- ۱۳۱..... ۱- من والدینی پرورشی
- ۱۳۴..... ۲- من والدینی انتقادگر / والد سرزنش گر
- ۱۴۱..... چهار تبدیل جواب نه به بله

- ۱۴۷.....آماده شدن برای مذاکره موفق
- ۱۵۳.....موفقیت در مذاکره چگونه حاصل میشود؟
- ۱۶۳.....بهترین تکنیک‌های مذاکره
- ۱۶۴.....اهمیت یادگیری تکنیک‌های مذاکره کردن
- ۱۶۴.....Immediat
- ۱۶۵.....Clear
- ۱۶۶.....Effective
- ۱۶۷.....تمرین، تمرین، تمرین
- ۱۶۸.....گوش دادن فعال

مقدمه

تعریف مذاکره بخش عمده‌ای از رابطه‌های ما در زندگی، چه زندگی شخصی و چه محیط کسب و کار، از جنس مذاکره هستند. اصطلاح مذاکره، محدوده گسترده‌ای از فعالیت‌ها و رابطه‌ها، از تنظیم یک قرارداد تجاری بین المللی تا گفتگوی مجدد دو خویشاوند که با هم قهر کرده‌اند را در برمی‌گیرد. تعریف مذاکره گفتگویی میان دو یا چند فرد یا گروه است که با هدف دستیابی به یک درک مشترک، رفع نقاط اختلاف، یا رسیدن به منفعی در نتیجه آن گفتگو، ایجاد توافق در خصوص دوره‌های اقدام، چانه زنی برای منفعت گروهی یا جمعی، یا حصول نتیجه‌ای رضایتبخش برای منفعت تمامی افراد یا گروه‌های درگیر در فرایند مذاکره، انجام می‌شود.