

۲۰۷۴۳۷۲

بسم الله الرحمن الرحيم

اصول مذاکرات، قراردادها و مکاتبات تجاری

تألیف:

دکتر غلامرضا بردبار

(دانشیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه یزد)

شاهین روحانی راد

(دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه یزد)

سرشناسه	: بردبار، غلامرضا، ۱۳۳۱-
عنوان و نام پدید آور	: اصول مذاکرات، قراردادهای و مکاتبات تجاری / تألیف غلامرضا بردبار، شاهین روحانی‌راد.
مشخصات نشر	: تهران: ترمه، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۲۰۰ ص.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۹۷۸-۷۴۸-۰
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: مذاکرات بازرگانی
موضوع	: Negotiation in business
موضوع	: بازرگانی بین‌المللی - - قراردادهای
موضوع	: International trade - - *Contracts
شناسه اف‌بی‌دی	: روحانی‌راد، شاهین، ۱۳۶۹-
رده‌بندی دی‌رجی	: HD ۵۸/۶
رده‌بندی کنگره	: ۶۸/۴۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۶۰ ۵۲۱



انتشارات ترمه

♦ نام کتاب:	اصول مذاکرات، قراردادهای و مکاتبات تجاری
♦ تألیف:	غلامرضا بردبار- شاهین روحانی‌راد
♦ طراح جلد:	روجا غمگسار
♦ نوبت چاپ:	چاپ اول ۱۳۹۸
♦ ناشر:	انتشارات ترمه
♦ تیراژ:	۱۰۰۰ نسخه
♦ چاپ و صحافی:	آزاده- اقبال
♦ قیمت:	۳۰۰,۰۰۰ ریال
♦ شابک:	۹۷۸-۹۶۴-۹۷۸-۷۴۸-۰

آدرس ناشر: تهران- خ انقلاب- خ ۱۲ فروردین- پلاک ۲۸۶، طبقه دوم، واحد ۸

تلفن: ۶۶۹۶۱۸۰۴-۶۶۹۶۱۷۶۹

دفتر فروش انتشارات ترمه و مرکز فروش شهرستان‌ها: تهران- خ انقلاب- خ ۱۲ فروردین- پلاک ۲۸۶، طبقه اول، واحد ۴

تلفن: ۶۶۹۵۷۰۲۱-۶۶۴۸۱۵۱۴

فاکس: ۶۶۹۵۷۱۲۰

برای اطلاع از نحوه خرید اینترنتی انتشارات ترمه به وبسایت ما به آدرس زیر مراجعه فرمایید.

Info @ termehbook.ir

www.termehbook.ir

بایبید به حقوق دیگران احترام بگذاریم

دوست عزیز، این کتاب حاصل دسترنج چندین ساله مؤلف، مترجم و ناشر آن است. تکثیر و فروش آن به هر شکلی بدون اجازه از پدیدآورنده کاری غیراخلاقی، غیرقانونی و غیرشرعی است. نتیجه این عمل نادرست موجب رواج بی‌اعتمادی در جامعه و بروز بی‌آمدهای ناگوار در زندگی و محیطی ناسالم برای خود و فرزندانمان می‌گردد.

تمامی حقوق این اثر محفوظ است. تکثیر یا تولید مجدد آن کل یا جزء، به هر صورت

اجاپ، کپی، صوت، تصویر و انتشار الکترونیکی بدون اجازه مکتوب ناشر ممنوع است

فهرست مطالب

۱	پیشگفتار
۳	فصل اول: مذاکره
۴	مقدمه
۵	تعریف مذاکره
۵	مدیریت تعارض
۶	انواع تعارض
۷	تعارض در پندار
۷	تعارض در گفتار
۷	تعارض در کردار
۷	تعارض سازنده در مقابل تعارض مخرب
۸	فرایند تعارض
۱۰	ماهیت مذاکره و چانه‌زنی
۱۰	تفاوت مذاکره و مناظره
۱۲	عناصر مذاکره
۱۲	مراحل مذاکره
۱۳	فرایند مذاکره
۱۶	اهداف مذاکره

۱۸	انواع اساسی مذاکره
۱۸	مذاکره‌ی توزیعی
۱۸	مذاکره‌ی تلفیقی
۱۹	راهبردهای مذاکره
۲۰	تاکتیک‌های مذاکره
۲۱	۱- تاکتیک سفارش بزرگ
۲۱	۲- تاکتیک ساز شکسته
۲۲	۳- تاکتیک سکوت
۲۲	۴- تاکتیک زنگ تفریح
۲۳	۵- تاکتیک فروضات
۲۳	۶- تاکتیک برای کالیاس
۲۳	۷- انتقال مسئولیت‌ها و تعهدات
۲۳	۸- روش چماق و دریا (تهدید و تطمیع)
۲۴	۹- آدم پوشالی
۲۴	۱۰- موقعیت استثنایی
۲۴	۱۱- تحریک دلسوزی
۲۴	۱۲- دام و جابجایی
۲۴	روش‌های مذاکره
۲۷	سبک‌های مذاکره
۲۹	مهارت‌های مذاکره
۳۰	کسب مهارت‌ها
۳۰	خصوصیات مذاکره‌کننده‌ی حرفه‌ای
۳۰	موانع مذاکره
۳۱	ابزارهای مذاکره
۳۱	انواع نتایج مذاکرات
۳۲	برخی از فنون کاربردی مذاکره
۳۳	مراحل طراحی یک مذاکره
۳۴	شرط دستیابی به وضعیت برده‌برد برای دو طرف مذاکره
۳۴	بایدها و نبایدها در آمادگی برای مذاکره

۳۴	برخی خطاهای رایج در مرحله‌ی پیش از مذاکره
۳۵	عوامل مؤثر در انجام یک مذاکره‌ی اثربخش
۳۶	مراحل پیشنهادی برای انجام یک مذاکره‌ی اثربخش
۳۶	تفکیک افراد از مشکل
۳۷	تمرکز بر علایق طرف مذاکره
۳۷	خلق انتخاب‌ها برای تأمین منافع رضایت متقابل
۳۷	استفاده از معیارهای عینی
۳۸	بایدها و نبایدها در طول روند مذاکره
۳۹	بایدها و نبایدها در جمع‌بندی و انتهای جلسه مذاکره
۳۹	بایدها و نبایدها در نگری مذاکره
۴۰	خطاهای رایج در مرحله‌ی انجام مذاکره
۴۰	ملاحظات پیرامون خرید و حفظ‌های حساس مذاکره
۴۱	عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت مذاکره
۴۳	بستن قرارداد
۴۳	ارائهی پیشنهاد
۴۴	مکتوب شدن توافق
۴۵	وقفه و بن‌بست در مذاکره
۴۶	خروج از مذاکره
۴۸	بهبود و بازسازی
۴۹	مرحله‌ی اول: حفظ روابط
۵۰	مرحله‌ی دوم: التیام جراحات‌ها
۵۰	مرحله‌ی سوم: یافتن راهی رو به جلو
۵۱	مشاوره
۵۱	میانجی‌گری
۵۱	داوری
۵۲	مرحله‌ی بعدی چیست؟
۵۲	مذاکره در فرهنگ‌های مختلف
۵۲	زبان اعضای بدن
۵۳	برخی رسومات اجتماعی در کشورهای مختلف
۵۴	سایر رسومات اجتماعی

۵۴	نقش هوش فرهنگی در حل تعارض و موفقیت در مذاکره
۵۵	تفاوت‌های جنسیتی در مذاکرات
۵۶	مسائل حقوقی در مذاکره
۵۷	جنبه‌های اخلاقی مذاکره
۵۸	انگیزه‌ی رفتارهای غیراخلاقی

۵۹ فصل دوم: قرارداد

۶۰	مقدمه
۶۰	مفهوم قرارداد
۶۰	انواع قرارداد
۶۱	قرارداد مدنی
۶۱	قرارداد جاری
۶۱	قرارداد اداری
۶۱	قرارداد نشر کتاب
۶۱	قرارداد کار
۶۲	قرارداد استخدامی
۶۲	قرارداد مالی
۶۲	قرارداد حمل و نقل
۶۲	قرارداد بین الملل
۶۲	شکل اسناد و مدارک قرارداد
۶۴	طرفین قرارداد
۶۶	تعیین مدت قرارداد
۶۶	ضمانت‌نامه در قرارداد
۶۷	ضمانت‌نامه‌ی شرکت در مناقصه
۶۸	ضمانت‌نامه‌ی پیش‌پرداخت
۶۸	ضمانت‌نامه‌ی حسن انجام کار
۶۸	ضمانت‌نامه‌ی گمرکی
۶۸	ضمانت‌نامه‌ی تعهد پرداخت
۶۹	ضمانت‌نامه بابت عدم تأخیر تحویل
۶۹	ضمانت‌نامه‌ی استرداد کسور وجه الضمان

۶۹	حوادث قهری یا غیرمترقبه (فورس ماژور).....
۷۰	الزامات اصول فنی و استاندارد در قرارداد.....
۷۰	توجه به امور قانونی و تغییرات احتمالی.....
۷۱	چگونگی فسخ قرارداد.....
۷۱	مقدمه‌ی قرارداد.....
۷۲	نمونه.....
۷۲	چگونگی پرداخت مبلغ قرارداد.....
۷۳	نمونه ۱.....
۷۳	نمونه ۲.....
۷۴	انواع روش‌های پرداخت در قراردادهای تجاری.....
۷۴	۱- پرداخت بدی و پیش‌پرداخت.....
۷۴	۲- پرداخت مبتنی بر سند باز.....
۷۵	۳- پرداخت بر اساس بان (واری - اسنادی).....
۷۵	۴- پرداخت از طریق اعتبار اسنادی (L/C).....
۷۶	مزایای اعتبارات اسنادی.....
۷۶	انواع اعتبار اسنادی.....
۷۶	۱- اعتبار اسنادی وارداتی یا صادراتی.....
۷۶	۲- اعتبارات اسنادی قابل برگشت: Revocable L/C.....
۷۷	۳- اعتبار اسنادی غیرقابل برگشت: Irrevocable L/C.....
۷۷	۴- اعتبار اسنادی تأییدشده: Confirmed L/C.....
۷۷	۵- اعتبار اسنادی تأییدنشده: Unconfirmed L/C.....
۷۸	۶- اعتبار اسنادی قابل انتقال: Tranferable L/C.....
۷۸	۷- اعتبار اسنادی غیرقابل انتقال: Untransferable L/C.....
۷۸	۸- اعتبار اسنادی نسبه یا مدت‌دار (یوزانس): Usance L/C.....
۷۸	۹- اعتبار اسنادی دیداری: At Sight L/C.....
۷۸	۱۰- اعتبار اسنادی پشت‌به‌پشت (اتکایی): Back to Back L/C.....
۷۸	۱۱- اعتبار اسنادی ماده قرمز: Red Clause L/C.....
۷۹	۱۲- اعتبار اسنادی گردان: Revolving L/C.....

۷۹	 تحویل کالا
۷۹	 تحویل کالا درب کارخانه (Ex works)
۷۹	 تحویل کالا در محل مقرر به حمل کننده (Free carrier)
۸۰	 پرداخت کرایه‌ی حمل تا مقصد (Carriage paid to)
۸۰	 پرداخت کرایه‌ی حمل و بیمه‌ی کالا تا مقصد (Carriage and insurance paid to)
۸۰	 تحویل کالا در محل مقرر در مقصد بدون پرداخت حقوق و عوارض (Delivered Duty Unpaid)
.....	 تحویل کالا در محل مقرر در مقصد با ترخیص و پرداخت حقوق و عوارض (Delivered Duty Paid)
۸۰	 تحویل کالا در کنار کشتی (Free Alongside Ship)
۸۱	 تحویل کالا روی عرشه کشتی (Free On Board)
۸۱	 قیمت کالا، بیمه و کرایه تا بندر مقصد (Cost, Insurance and Freight)
۸۱	 برخی از موافقت‌نامه‌های تجاری
۸۲	 پیمان تجارت آزاد بین کشورهای آمریکای شمالی
۸۲	 موافقت‌نامه‌ی تأسیس سازمان جهانی تجارت
۸۳	 موافقت‌نامه‌ی عمومی تعرفه تجارت (گات)
۸۳	 موافقت‌نامه‌ی کشاورزی
۸۴	 موافقت‌نامه‌ی اعمال اقدامات بهداشتی و بهداشت نباتی
۸۴	 موافقت‌نامه‌ی منسوجات و پوشاک
۸۴	 موافقت‌نامه‌ی موانع فنی فرا راه تجارت
۸۵	 موافقت‌نامه‌ی ضوابط تجاری سرمایه‌گذاری
۸۵	 موافقت‌نامه‌ی ضد قیمت‌شکنی (ضد دامپینگ)
۸۵	 موافقت‌نامه‌ی ارزش‌گذاری گمرکی
۸۵	 موافقت‌نامه‌ی بازرسی پیش از حمل
۸۶	 موافقت‌نامه‌ی قواعد مبدأ
۸۷	 موافقت‌نامه‌ی رویه‌های صدور مجوز ورود
۸۷	 موافقت‌نامه‌ی یارانه‌ها و اقدامات جبرانی
۸۷	 موافقت‌نامه‌ی حفاظت‌ها
۸۸	 موافقت‌نامه‌ی عمومی تجارت خدمات
۸۸	 موافقت‌نامه‌ی جنبه‌های تجاری حقوق مالکیت فکری

۹۰ضمیمه

۹۰قرارداد خرید کالا (نمونه ۲)

۹۲قرارداد فروش

۹۵ فصل سوم: مکاتبات تجاری

۹۶مقدمه

۹۶انواع نامه‌ها

۹۷نامه‌های غیررسمی

۹۷نامه‌های رسمی

۹۷زبان نامه

۹۸نحوه‌ی تنظیم نامه‌های اداری

۹۸اجزای تشکیلاتی و هندی نامه‌ی اداری

۹۹تنظیم نامه‌ی اداری

۱۰۲ضوابط مورد عمل در تنظیم عنوان نامه

۱- ضوابط مربوط به عنوان گذشته (به) و فرستنده (از) در نامه‌های داخلی ۱۰۲

۲- ضوابط مربوط به عنوان گذشته (به) و فرستنده (از) در نامه‌های خارجی ۱۰۴

۳- ضوابط مربوط به عنوان (موضوع) ۱۰۵

نمونه‌ی اول ۱۰۶

نمونه‌ی دوم ۱۰۶

یادداشت اداری ۱۰۶

مکاتبات بازرگانی و نحوه‌ی نوشتن نامه‌ی تجاری ۱۰۷

ساختار نامه‌ی تجاری و وظایف آن ۱۰۷

اجزای نامه‌ی تجاری ۱۰۸

۱- آدرس فرستنده ۱۰۸

۲- تاریخ ۱۰۹

۳- آدرس داخلی ۱۰۹

۴- مخاطب نامه ۱۰۹

۵- موضوع نامه ۱۱۰

۶- سلام و درود ۱۱۰

۷- متن نامه	۱۱۱
۸- پایان احترام آمیز	۱۱۱
۹- امضاء	۱۱۱
۱۰- ایمیل، فکس و تلفن فرستنده	۱۱۲
نمونه‌ی یک نامه‌ی تجاری برای دریافت مظنه‌ی قیمت	۱۱۳
نمونه‌ی یک نامه‌ی تجاری برای معرفی	۱۱۳
نمونه‌هایی از نامه‌های تجاری	۱۱۴
واژه‌نامه	۱۸۱
فهرست منابع	۱۸۵

پیشگفتار

با ورود به عصر فراصنعتی، شاهد تغییرات گسترده‌ای در حوزه‌های تجاری و اقتصادی در تمام نقاط دنیا هستیم. با یکپارچگی سریعی که بازارهای جهانی با آن روبرو هستند، صاحبان کسب‌وکارها با واقعیت‌های زیادی روبرو شده‌اند. توسعه‌های اخیر در امر یکپارچگی بازارها، موجب ضرورت‌هایی می‌شود که حوزه‌ی مذاکره‌ی میان افراد، گروه‌ها و ملت‌ها را جامع‌تر می‌کند.

مذاکره از جمله مهارت‌های عمومی است که هر فردی مستقل از شغل و روابط اجتماعی به آن نیاز دارد. کسب مهارت در مذاکره می‌تواند علاوه بر تسهیل روند پیشرفت شغلی، در بهبود تعاملات روزمره، ما نیز نقش به‌سزایی داشته باشد. در دنیای تجارت موفقیت از آن کسانی است که اهداف روشن و بلندپروازانه‌ای برای خود و سازمان خود در نظر گرفته‌اند و توان متقاعد ساختن دیگران برای همراه شدن با آن‌ها و هموار کردن مسیر را دارند. مذاکرات، فرایندی برای متقاعد ساختن دیگران برای نیل به چنین اهدافی است. مذاکرات برخلاف تصور برخی، مجموعه‌ای است از فنون و مهارت‌ها که قابل آموزش و یادگیری بوده و به مدیران و بازرگانان این امکان را می‌دهد تا از فرصت‌های با وجهه آمده نهایت استفاده را ببرند. مذاکره‌ی تجاری یکی از مهم‌ترین زیرمجموعه‌های اصول و فنون مذاکره است و برای موفقیت در مذاکره‌ی تجاری باید به مجموعه‌ی گسترده و متنوعی از دانش‌ها و مهارت‌ها مجهز باشیم.

یکی از اصلی‌ترین اصول تجارت، قرارداد است. قراردادهای تجاری مکتوب که آینده‌ی کار یک تجارت را مشخص می‌کند. هر توافقی در زمینه‌ی امور تجارت و مشاغل و کلیه‌ی معاملات و یا عملیات تجاری بین تجار، بازرگانان، صاحبان حاکمیت و بازرگانی در محدوده‌ی اصول قراردادهای تجاری بین‌المللی و بازرگانی و قوانین مرتبط به آن منعقد می‌شود؛ تمام توافقات در قراردادی به‌عنوان قرارداد تجاری که شامل انواع قرارداد است تهیه و تنظیم می‌گردد.

مکاتبات تجاری و اداری از جایگاه ویژه و اهمیت بسیاری در دنیای کنونی کسب‌وکار برخوردار هستند و چه‌بسا سرنوشت یک سازمان، مؤسسه یا نهاد کلان در گرو نحوه و کیفیت تعامل آن سازمان یا نهاد با جهان پیرامون باشد. هر فعالیت بازرگانی خارجی نیازمند ایجاد و حفظ یک ارتباط بلندمدت و سازنده است که بدون وجود یک زبان مشترک بین‌المللی و دانش کافی، غیرممکن است. از سال‌ها پیش زبان انگلیسی به زبان رسمی علم، صنعت و

تجارت تبدیل شده است. تعامل با فعالان حوزه‌ی کسب و کار؛ اعم از مشتریان، تأمین کنندگان، واسطه‌ها، سرمایه‌گذاران و... در هیچ نقطه‌ای از جهان جز با استفاده از این زبان مشترک امکان‌پذیر نیست. برقراری ارتباط با مشتریان، شرکا و همکاران تجاری به شیوه‌ی استاندارد مکاتبه یکی از مهم‌ترین روش‌های ارتباطی است که مستلزم آشنایی با اصول، مهارت‌ها و واژگان تخصصی مورد استفاده در مکاتبات رسمی به زبان انگلیسی است.

با بهره‌گیری از تجربه‌ی سالیان متمادی تدریس در این حوزه و انجام چندین پژوهش علمی، برای افزایش کیفیت و غنی‌تر شدن محتوای آموزشی اثر حاضر تلاش کرده‌ایم. در این کتاب که در سه بخش مذاکره، قرارداد و مکاتبات تجاری تنظیم شده است، از آثار مؤلفان و صاحب‌نظران بسیاری در این حوزه همانند روی جی لوییکی، راجر فیشر، ریچارد شل و... استفاده شده است. و با ترجمه و تدوین مطالب از منابع معتبر انگلیسی و فارسی، سعی شده است تا منبع جامع و مفیدی بر اساس سرفصل مصوب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری برای درس «اصول مذاکرات، مکاتبات و قراردادهای تجاری» تدوین شود. امید است نیازهای مطالعاتی دانشجویان و علاقه‌مندان به این مباحث به طرز مناسبی برآورده شود.