

4175

۲۰۰

۱

۲۰۰

۲۰

www.ketab.ir

سرسناسه: اکبرزاده، فرینوش . -
عنوان: اصول و فنون مذاکره موفق: ارتباطات و زبان بدن
تکرار نام پدید آور: مولفین فرینوش اکبرزاده، محمود کاتبی پور
مشخصات نشر: قم: ابتکار دانش، ۱۳۹۷
مشخصات ظاهری: ۲۵۵ ص.

شابک: ۱ - ۱۳۴ - ۱۱۱ - ۶۰۰ - ۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی: فیا
یادداشت: عنوان دیگر: ارتباطات و زبان بدن
یادداشت: کتابنامه: ص: ۲۵۵

موضوع: مذاکره
موضوع: مناظره
موضوع: ارتباط بین اشخاص
موضوع: کاتبی پور، محمود، نویسنده همکار -
رده بندی کتبه: ۸، الف ۴ / م ۶۳۷ BF
موضوع: کتبی پور، محمود، نویسنده همکار -

۱۵۸ / ۵

نمار: مدرک: ۴۹۴۶۴

انتشارات

ابتکار دانش

اصول و فنون مذاکره موفق

ارتباطات و زبان بدن

فرینوش اکبرزاده، محمود کاتبی پور

ناشر: ابتکار دانش

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۷

شمارگان: ۳۰۰ نسخه

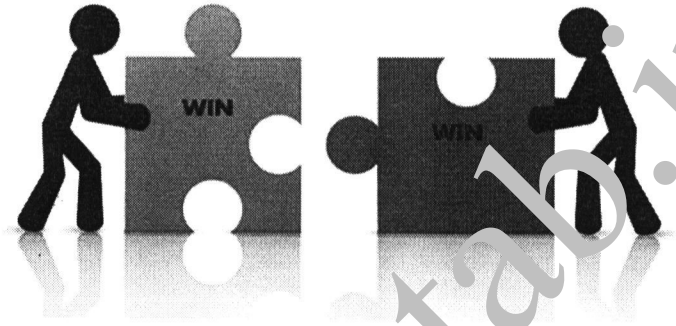
قیمت: ۱۰۰۰۰ تومان

شابک: ۱ - ۱۳۴ - ۱۱۱ - ۶۰۰ - ۹۷۸

کتابخانه عمومی شهید رجایی

آدرس: قم، خیابان صفائییه، کوچه ۲۸، کوی جلالزاده، فرعی اول، پلاک ۶۹

NEGOTIATION



اصول و فنون مذاکره موفق

ارتباطات و زبان بدن

فرینوش اکبرزاده

محمود کاتبی پور

تقديم به :

«سپهر»؛

و

تمام فرزندان ايران زمين ..

که با خردمندی و آگاهی.

فردای سرزمین مان را خواهند ساخت.

فردایی روشن تر...

فهرست کتاب

مقدمه / ۹

تعریف مذاکره / ۱۱

دوره های مذاکره / ۱۲

عناصر مذاکره / ۱۴

فرایند مذاکره / ۱۶

شاخص های مذاکره اثربخش / ۲۱

شیوه مذاکره / ۲۲

انواع نتایج مذاکرات / ۲۵

ارکان مذاکره / ۲۷

خصوصیات مذاکره کننده / ۳۰

موانع مذاکره / ۳۰

فرصت های مذاکره / ۳۱

هنر و مهارت های شنیدن / ۳۴

استراتژی های مذاکره / ۳۹

تاکتیک های مذاکره / ۴۵

مدیریت مذاکره / ۶۹

آداب مذاکره / ۸۳

بایدها و نبایدها در طول روند مذاکره / ۹۳

بایدها و نبایدها در جمع بندی و انتهای جلسه مذاکره / ۹۵

بایدها و نبایدها در پی گیری مذاکره / ۹۶

چک لیست پیش از مذاکره / ۹۷

چک لیست بررسی روند و پایان مذاکره / ۹۸

ارتباط / ۱۰۱

زبان بدن / ۰۴

زبان حرکات بدن / ۱۰۵

زبان رفتار / ۱۲۷

افزایش مهارت زبان بدن / ۳۵

کاربرد زبان بدن / ۱۴۶

ضمیمه: آداب مذاکره با کشورهای مختلف / ۱۵۱

پایان سخن / ۲۵۳

منابع و مآخذ / ۲۵۵

مقدمه

بیشتر مدیران حرفه ای به اهمیت «مذاکره» واقفند، زیرا زمان قابل توجهی از زندگی حرفه ای خود را صرف مذاکره می کنند. به علاوه، زندگی شخصی شان هم با مذاکره همراه است. درصورتیکه در بخش حرفه ای آنان به شدت متأثر از توانایی آنان در هر فن مذاکره است.

مهارت یا ناشیگری آنان در مذاکره، نظر مدیران، همکاران، زیردستان، مشتریان، رقبا و سایرین را درباره موفقیت کاری شان شکل می دهد. مدیران، زمان و کوشش بسیاری را صرف مذاکره می کنند، اما معدودی از آنان هنر و دانش مذاکره را به درستی می شناسند. از این رو، بسیاری از مدیران حریفه ای نیازمند رویکرد بهینه در طرح ریزی و اجرای مذاکره هستند.

مذاکره، نه یک جریان ایستا، که فرایندی بسیار پویا است. یعنی با زمان شروع تا پایان مذاکره، این فرایند در معرض ارزیابی و در نتیجه در حال دگرگونی است. بر این اساس، پیش از هر کنش و واکنشی، دو طرف، جداگانه به برآورد نیازها، علاقه ها و هدف ها

می پردازند تا موقعیت خود و طرف مقابل را بسنجند. تعاملات و محک زدنهای جاری در طول مذاکره، ارزیابی ها و برآوردهای اولیه را در معرض تغییر و تحول قرار می دهد و اطلاعات جدید حاصل شده از این مسیر، نیازمند ارزیابی و طبقه بندی برای ترسیم در ادامه راه هستند.

تمسک به مذاکره و دیدن آن به صورت فرایندی پویا از تبادل کنترل شده اطلاعات، بر تأثیرهای مثبت مذاکره کننده می افزاید و مخاطره های ناشی از نقص و خلل در گردآوری، پنهان سازی، افشا یا توجه کامل به اطلاعات را حداقل می رساند.

این پویایی و ماهیت تغییرپذیر گفتگو است که سبب پیچیدگی و دشواری آن می شود و مذاکره را از حالت هنری ذاتی، به توانمندی آموختنی و اکتسابی تبدیل می نماید.