

صفر تا صد

فن مذاکره

نویسندگان:

محمد حسین فردوسی

عادل شیرازی

عارف شیرازی



انتشارات صفر تا صد

شناسنامه کتاب

نام اثر : صفرتا صد فن مذاکره

نویسندگان : محمدحسین فردوسی، عادل شیرازی، عارف شیرازی

سال نشر : ۱۳۹۸ نوبت چاپ : اول

شمارگان : ۱۰۰۰ جلد شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۶۷۷۰-۱۷-۰

قیمت : ۹۰۰۰۰۰ تومان نشر : صفرتا صد



سرشناسه

عنوان و نام پدیدآور

مشخصات نشر

مشخصات ظاهری

شابک

وضعیت فهرست نویسی

موضوع

موضوع

شناسه افزوده

شناسه افزوده

رده بندی کنگره

رده بندی دیویی

شماره کتابشناسی ملی

فردوسی، محمدحسین، ۱۳۶۱-

Ferdowsi, Mohammad Hosein

صفرتا صد فن مذاکره / نویسندگان محمدحسین

فردوسی، عادل شیرازی، عارف شیرازی.

تهران: صفرتا صد، ۱۳۹۸.

۵۹۷ ص.: مصور: ۵/۱۴ × ۲۱/۳

۵۹۳۶۶۳۱-۹۷۸-۶۲۲-۶۷۷۰-۱۷-۰

فیبا

مذاکره

Negotiation:

شیرازی، عادل، ۱۳۷۰-

شیرازی، عارف، ۱۳۷۳-

BF۴۳۷:

۵/۱۵۸:

۵۹۳۶۶۳۱:

پیشگفتار

مجموعه فن مذاکره که پیشتر در پنج جلد تالیف، گردآوری و ترجمه شده بود اینبار به صورت تجميع شده برای سهولت شما گرد هم آمده است..

• بخش اول - مذاکره: مهارت زندگی

فصل ۱: شما در مسیر درست قرار گرفته‌اید

فصل ۲: عاری از ترس

• بخش دوم - چیدمان صحنه در مذاکره

فصل ۳: بررسی اجمالی مذاکره

فصل ۴: محدوده توافق

فصل ۵: مقابله با تنش

فصل ۶: دیدار با فردی دیگر

- بخش سوم - طراحی و برنامه ریزی مذاکره

فصل ۷: نیروهای استراتژیک

فصل ۸: دستیابی به بهترین معامله ممکن

فصل ۹: کشیدن اهرم‌های چانه‌زنی

فصل ۱۰: تاکتیک! ما

فصل ۱۱: تحمیلات و برنده ریزی

- بخش چهارم - و در

فصل ۱۲: سبک و شیوه مذاکره

فصل ۱۳: سر میز مذاکره

- پیوست - کارگاه آموزشی مذاکره کننده

مذاکرات رایج (مثال های آموزشی)

فهرست مطالب

۱	مقدمه
۱۶	بخش اول : مهارت زندگی
۱۷	فصل ۱ : شما در مسیر درست قرار گرفته‌اید
۲۵	فصل ۲ : عاری از ترس و هراس
۲۸	حویشتن شناسی و برای مذاکره روی من حساب نکن
۳۱	انها دشمن نیستند
۳۴	با مذاکره دست شما به احترام دست می‌یابید
۳۹	ناراحت کردن دیگران
۴۲	ترس از واکنش نامعالم
۴۸	مراقب یک کلمه پنج حرفی باشید
۵۶	نتیجه گیری
۵۹	بخش دوم : چیدمان صحنه در مذاکره
۶۰	فصل ۳ : بررسی اجمالی مذاکره
۶۱	یک مذاکره چه زمانی انجام میشود؟
۶۴	خیر و مذاکره کننده
۶۶	آگاهی از اهداف خود
۶۹	چه زمان جلو رفته و درخواست کنید
۷۲	معرفی طیف توافق

فصل ۴: طیف و محدوده توافق.....	۷۸
حداقل توافق قابل قبول.....	۸۰
یافتن حداقل توافق قابل قبول خود.....	۸۲
یک پیشنهاد قطعی.....	۹۰
تغییر حداقل توافق قابل قبول خود.....	۹۴
حداکثر موقعیت قابل پشتیبانی.....	۹۶
سفر به اصل خوبی.....	۹۷
چرا این حد اکثر تا این اندازه مهم است؟.....	۱۰۰
گرافیک.....	۱۰۲
انحراف توجه از حداقل توافق قابل قبول خود.....	۱۰۵
خلاقیت و حداکثر موقعیت قابل پشتیبانی.....	۱۰۶
حفظ وجهه.....	۱۰۹
پشتیبانی بزرگ در حداکثر موقعیت قابل پشتیبانی.....	۱۱۱
مطالعه موردی: حداکثر موقعیت قابل پشتیبانی در حمل.....	۱۱۴
سندرم من نمیتوانم درخواست زیادی بکنم.....	۱۱۷
تعیین هدف بالا - توافق بالا.....	۱۲۴
کاهش انتظارات فرد مقابل.....	۱۲۶
خلاصه.....	۱۲۸
فصل ۵: مقابله با تنش.....	۱۳۰

۱۳۳	 آیا می‌توانید یک معامله انجام دهید؟
۱۳۵	 یک معامله تا چه اندازه خوب است؟
۱۳۹	 نتیجه گیری
۱۴۲	 فصل ۶: پیشبینی نحوه واکنش فرد مقابل
۱۴۴	 مذاکرات آه آره!
۱۴۶	 مذاکره آه-نه
۱۵۵	 نتیجه گیری
۱۵۸	 بخش سوم: طراحی و برنامه ریزی مذاکره
۱۵۹	 فصل ۷: نیروهای استراتژیک
۱۶۳	 دستیابی به توافق در حداقل وافت قابل قبول فرد مقابل
۱۶۴	 نیروی استراتژیک شماره ۱
۱۶۶	 ایجاد اعتبار برای حداقل موقعیت قابل دستیابی خود
۱۶۹	 مخفی کردن حداقل توافق قابل قبول واقعی خود
۱۷۰	 پنهان کردن نیاز خود به معامله
۱۸۳	 نیروی استراتژیک شماره ۲
۱۸۶	 چیزهای لذت بخش
۱۹۱	 تهدیدات
۲۰۱	 نتیجه گیری
۲۰۳	 فصل ۸: دستیابی به بهترین معامله احتمالی

۲۰۵	نیروی استراتژیک شماره ۳
۲۱۸	پیشی گرفتن از شرایط
۲۲۱	نتیجه گیری
۲۲۵	فصل ۹: کشیدن اهرمهای مذاکره
۲۲۸	اهرم نمودن گزینه ها
۲۳۶	اهرم متحدان
۲۴۳	اهرم زمانبندی
۲۴۹	فصل ۱۰: تکنیکها
۲۵۲	مترسک
۲۵۴	آدم خوب/ آدم بد
۲۵۸	قدرت و نفوذ هنگام استیصال
۲۶۳	نشان دادن کالاهای خود
۲۶۵	خرید شکایات طرف مقابل
۲۷۱	همراهی کردن، موافقت کردن
۲۷۴	تاخیر
۲۷۷	تسريع و ضرب العجل
۲۸۳	برگرداندن ورق
۲۸۸	یکی دیگر برای جاده
۲۸۹	سکوت

۲۹۴	اجتناب از طبقه بندی
۲۹۶	ارتباط
۲۹۹	فروتن و ناتوان
۳۰۲	تقسیم و غلبه (چیرگی)
۳۰۶	غاز یک، نشت
۳۰۹	قرار دادن خود در یک موقعیت نامطلوب
۳۱۶	حسن مشورت
۳۲۱	محدودیت قدرت
۳۲۷	حقه‌های ذهنی
۳۲۸	عدالت و منطقی بودن
۳۲۹	ارعاب و عصبانیت
۳۳۱	قدرت، مشروعیت و تخصص
۳۳۴	لبخند و افسون
۳۳۴	استفاده از یک نماینده
۳۳۷	ترک جلسه از روی اعتراض
۳۴۰	حقه‌های کثیف
۳۴۰	پیشنهاد غیر منصفانه پایین
۳۴۲	پیشنهاد غیر منصفانه بالا
۳۴۳	تغییر محتوای آگهی

۳۴۵	مذاکره مجدد.....
۳۴۹	فصل ۱۱: تحقیق و برنامه ریزی.....
۳۵۰	اندکی تحقیق بسیار سودمند خواهد بود.....
۳۵۵	تنظیم اهداف و طیف توافق خود.....
۳۷۱	تحقیق در مورد طرف مقابل.....
۳۷۸	پیشبینی واکنش طرف مقابل.....
۳۸۴	نگاه به آینده.....
۳۹۰	آمادگی و سازماندهی مناسب.....
۳۹۵	برنامه ریزی شخصی.....
۴۰۵	نتیجه گیری.....
۴۰۷	بخش چهار: رو در رو.....
۴۰۸	فصل ۱۲: مساله سبک و شیوه.....
۴۱۸	صحبت ماهرانه: مکاتبه کننده موثر.....
۴۲۵	مشارکت دادن طرف مقابل.....
۴۳۲	دلپذیر و مطبوع نگه داشتن آن.....
۴۳۸	هنگامی که شما دریافت کننده هستید.....
۴۴۳	ریسک پذیری.....
۴۴۷	خدمت عاطفی و نیازهای عاطفی طرف مقابل.....
۴۵۴	حفظ وجهه.....

۴۵۹	 پیروزی بیش از حد
۴۶۲	 فصل ۱۳: سر میز مذاکره
۴۶۳	 پشتکار و اکتشاف
۴۷۳	 فراتر از نقطه امید و آرزو
۴۷۷	 چه کسی باید اولین پیشنهاد را ارائه دهد؟
۴۸۷	 اهداف نیروی استراتژیک شماره ۱
۴۹۰	 هنر زیاده‌اعتراف کردن
۵۰۲	 بازی با نیاز طرف مقابل برای معامله
۵۰۸	 تغییر محدوده توانایی طرف مقابل
۵۱۳	 سرعت، صبر و حوصله و مداوم
۵۱۹	 مقابله با بن‌بست
۵۲۷	 انجام معامله
۵۳۲	 پیوست: کارگاه آموزشی مذاکره‌کننده
۵۳۳	 مذاکره برای حقوق و مزایای شغلی جدید
۵۳۴	 مذاکره قیمت در خصوص اقلام با ارزش
۵۴۱	 مذاکره در خصوص افزایش حقوق
۵۵۱	 خرید و فروش یک خانه
۵۵۷	 خرید و فروش اتومبیل
۵۵۸	 خرید یک ماشین جدید

- ۵۶۳.....فروش ماشین دست دوم
- ۵۶۴.....خرید یک ماشین دست دوم
- ۵۶۵.....مذاکره در خصوص قراردادها
- ۵۶۹.....شکایات
- ۵۷۵.....مذاکره با صاحب خانه ها
- ۵۷۹.....مذاکره با دولت سایر ادارات
- ۵۸۳.....افکار نهایی

www.ketaboo.ir

مقدمه

شما نمی‌بایست یک پاسخ منفی را بپذیرید

فردی به میز خدمات یک بنگاه ماشین نزدیک می‌شود. هنگامی که او به سال پیش ماشین را به قیمت ۲۲ میلیون تومان خریداری نمود، عملکرد بسیار خوبی داشت. با این حال، اکنون چندین هفته بوده که ماشین به مانع ترافیک خاموش شده و این چهارمین دفعه‌ای است که وی به جهت استراحت زهار خود را در تعمیرگاه و در کنار مدیر خدمات گذرانده است. هر بار، به وی گفته شده مشکل حل شده و هر بار، ماشین به گونه‌ای عمل کرده مثل اینکه هیچکس حتی به آن دست نزده است.

او نمی‌خواهد کسی را اذیت کند. او تنها می‌خواهد ماشین درست شده و دیگر هرگز این مکان را نبیند. مدیر خدمات سوابق را بررسی می‌کند.

او می‌گوید: "خانم، من متاسفم. اما این بار نمی‌توانم به شما کمک کنم. گارانتی شما سه روز پیش منقضی شده است."

او می‌گوید "اما در ابتدا هنگامی که مشکل به وجود آمد ماشین همچنان دارای گارانتی بود"

مدیر پاسخ می‌دهد "بله، اما اکنون دیگر نیست. من متاسفم. این سیاست ماست."

او احساس ناراحتی می‌کند. پاسخ منفی آن‌ها را می‌پذیرد.

فردی دیگر اندکی مریض شده و بنابراین به دیدن دکتر خود می‌رود. دکتر به او نسخه‌ای ارائه داده و می‌گوید در صورتی که شرایط وخیم‌تر شده تماس گرفته و یک نسخه قوی‌تر دریافت کند. این اتفاق رخ داده و در نتیجه او با دکتر خود تماس می‌گیرد.

چهار روز بعد، وی یک صورتحساب به مبلغی از دکتر خود دریافت می‌کند. او بسیار ناراحت شده، زیرا پیشتر هزینه‌ها را بابت ویزیت

در مطب پرداخت کرده است. وی با مطب تماس گرفته و امیدوار است صورتحساب به اشتباه صادر شده باشد.

"صورتحساب درست است"، پرستار با صدایی سرد پاسخ میدهد.
"این قیمت استاندارد دکتر برای یک مشاوره تلفنی است".

او عصبانی بوده اما پاسخ منفی را می‌پذیرد.

دو فرد دیگر در حال تخلیه آپارتمان خود هستند. آنها مستاجران بسیار خوبی بوده و انتظار دارند پول رهنی که نزد صاحب خانه دارند بدون دشواری به آنها بازگردد. صاحب خانه به بررسی آپارتمان پرداخته و میگوید مشکلی نخواهد بود.

یک هفته بعد چکی که منتظر آن بوده‌اند را دریافت می‌کنند. اما مبلغ آن تنها نصف رهن است. در یک نامه دادگاه صاحب خانه به سه تلویزیون خراب، چندین سوراخ در گچ دیوار و "سایش بیش از

حد" به عنوان دلایلی برای نگه داشتن نیمی از پول ضمانت آن‌ها اشاره کرده است.

آن‌ها با عصبانیت با صاحب خانه برخورد میکنند. او محکم می‌ایستد. آن‌ها احساس شکست میکنند. چه کاری می‌توانند انجام دهند؟ پاسخ مندی می‌پذیرند.

فردی به ساعت نگه می‌کند. ساعت ۸ بعد از ظهر بوده و تمامی افرادی که در دفتر بودند می‌ایستند و می‌روند. او که یک کارمند صنعتی و وفادار است اکنون شش هفته است که بعد از ساعت اداری در دفتر باقی مانده و به رئیس خود، کمک میکند بر روی یک پروژه ویژه کار کرده تا بتوان پیش از موعد مقرر آن را تحویل دهد. او که یک سال است که هیچ ترفیعی دریافت نکرده، و به دلایلی هر بار این مساله مطرح می‌شود رئیسش راهی پیدا کرده و او را متقاعد میکند.

امشب او تصمیم دارد مجدداً در این مورد سوال کند. رئیس با صدایی گرم می‌گوید "می‌دانی که برای من چقدر ارزش داری، خدا می‌داند من بدون تو هرگز نمی‌توانستم این پروژه را انجام دهم. اما دستان من بسته هستند. اکنون هیچ راهی برای افزایش بودجه نداریم. اما تو نگران نباش. به محض اینکه بتوانم از تو حمایت خواهم کرد".

رئیس بر روی سر او دست گذاشته و او احساس خوبی پیدا میکند، اما مشکلات مالی وی اینگونه حل نخواهند شد. او پاسخ منفی را می‌پذیرد.

شما مجبور نیستید مانند افراد ذکر شده در بالا عمل کنید. شما مجبور نیستید پاسخ منفی را بپذیرید. شما مجبور نیستید آنچه ارائه شده را پذیرفته یا از آنچه مستحق آن هستید عقب نشینی کنید. شما یاد خواهید گرفت که راه دیگری وجود دارد و میتواند "نه" را به "بله" تبدیل کنید، لازم نیست از خواسته‌های

خود دست بکشید. چگونه؟ با آموختن روش تبدیل شدن به یک مذاکره کننده بهتر.

در طول سالها انجام سمینارهای مذاکره، سخرانی و مربی گری صدها نفر در زمینه مهارت زندگی مذاکره، ما به یک نتیجه غیرقابل پیش بینی رسیده ایم: بسیاری از افراد در زندگی روزمره به آنچه استحقاق دارند دست نمی یابند. ما در مورد یک سال تعطیلات در کشورهای کارائیب، با خانه های با سی اتاق و منظره اقیانوس صحبت نمی کنیم - نه این که اینها خوب نیستند. ما در مورد مواردی پیش آمده در زندگی روزمره شما صحبت می کنیم.

این مجموعه کتاب های فن مذاکره، بحث های ما با افراد از تمامی جنبه های زندگی را پوشش می دهد. ما مطمئنیم شما خود را در تقریباً تمامی صفحات این کتاب خواهید دید - احساس می کنید در شرایطی قرار داشته اید که دقیقاً شبیه به تجربیات واقعی دیگران در این کتاب است. ما با مادران، دستیاران و مدیران، شهروندان

مسن و نوجوانان، کارگران کارخانه و درمانگران، نویسندگان و افرادی از تمامی کسب و کارهای دیگر صحبت کرده‌ایم. ما در برنامه‌های رادیویی تلفنی بوده و دیده‌ایم که افراد بسیار زیادی برای دریافت مشاوره در خصوص مشکلات خاص خود مرتباً تماس می‌گیرند. هر جا می‌رویم، این پیام را دریافت می‌کنیم: "من در زمینه یادآوری به کمک احتیاج دارم. من به سختی می‌توانم از حق خود دفاع کنم. اغلب بسیار خجالت می‌کشم یا فرد مقابل به گونه‌ای با من بازی کرده که نتوانم برخلاف میل خود انجام می‌دهم. اغلب، حتی نمی‌توانم به میزان اندکی از حق خرد دست یابم." خب، کمک اینجاست!

تعجب‌آور نیست که بسیاری از ما قادر به مذاکره نیستیم. عملاً از گهواره - در خانه، مدرسه، مسجد و اداره - به ما گفته شده می‌بایست مطیع بوده، همه چیز را همانطور که هستند بپذیریم؛ به طور خلاصه، قایق را تکان ندهیم. ما در جهانی با قیمت‌های "ثابت"،

قوانین "غیرقابل انعطاف" و تصمیمات "تغییرناپذیر" بزرگ شده‌ایم. ما به یک فروشگاه رفته و می‌خواهیم پول یک مایکروفر خراب که ۳۵ روز پیش خریداری نموده‌ایم را پس بگیریم. فروشنده می‌گوید: "بخشید، اما سیاست ما این است که پس از ۳۰ روز اجناس را پس نگرفته یا تعویض نمی‌کنیم". بنابراین ما ناراحت شده، مایکروفر خراب را برداشته به سمت خانه می‌رویم، درست است؟ خیر اشتباه است! ما مذاکره می‌کنیم... با فروشنده، با رئیس فروشنده، با رئیس یا هر شخص دیگری که بتواند به ما کمک کند. و هنگامی که به انتهای زنجیره می‌رسیم احتمال بسیاری وجود دارد که با یک مایکروفر جدید یا بازپرداخت به خانه بازگردیم.

در صورتیکه در فرهنگی دیگر بزرگ شده بودیم، کارش بسیار متفاوتی در برابر مذاکره داشتیم. در بسیاری از مکان‌ها در دنیا، مذاکره روشی برای زندگی است، فرآیندی که به شدت در بافت اجتماعی ریشه دارد. من چند وقت پیش به گرجستان سفر کردم،

و افراد در آنجا برای همه چیز مذاکره میکنند، از ادویه تا فرش. من دو نفر را دیدم که بر سر یک مرغ به سختی مذاکره می‌کردند گویی جهان در خطر است.

ما در سی‌دی دیگر این زنجیره قرار داریم. ما به ندرت مذاکره می‌کنیم. و دلیل آن نیز این است که، به جز برای دیپلمات‌ها، فروشندگان، کارگزاران املاک و مسافلات، و کلاً - افرادی که شغل آنها به مذاکره وابسته است - این فرآیند را ما بیگانه می‌باشد. قطعاً ما در چند موقعیت مذاکره مانند خرید یک ماشین یا یک خانه، قرار داشته‌ایم، اما برای بسیاری از ما این نمونه‌ها بسیار اندک هستند.

واقعیت این است که فرصت‌های مذاکره در زندگی، در مره ما عملاً نامحدود هستند. تقریباً همه چیزها قابل مذاکره هستند، صرف نظر از آنچه به ما آموخته‌اند، به همین دلیل ما مذاکره را یک مهارت زندگی می‌نامیم. در صورتی که در این زمینه تردید دارید، از خود بپرسید آیا هرگز به دنبال مسائل و موارد زیر بوده‌اید یا خواهید بود:

- دستیابی به یک توافق عادلانه با یک شرکت بیمه برای یک ادعای تصادف/دزدی/صورتحساب پزشکی؟
- دستیابی به زمان بیشتر برای تمام کردن یک پروژه بزرگ در محل کار؟
- درخواست از صاحب خانه برای تعمیر شیر آب/توالت/سقف و غیره؟
- دستیابی به یک بودجه بیشتر برای دیارتمان خود؟
- تصمیم گیری در خصوص یک تعطیلات که شما و همسرتان هر دو از آن ااضل باشد؟
- پرداخت خسارت از سوی خشکشویی برای دامن یا ژاکت خراب شده توسط وی؟
- دستیابی به حقوق بالاتر برای یک شغل جدید؟
- دستیابی به ترفیع بالاتر از آنچه ارائه شده؟
- درخواست از پدر و مادر برای گرفتن ماشین به منظور حضور بر سر قرار در پنجشنبه شب؟
- درخواست از افرادی که با شما زندگی میکنند برای پذیرش مسئولیت بیشتر کارهای منزل؟

▪ خرید یک خانه کمتر از قیمت درخواستی، به همراه لباسشویی و خشک کن؟

▪ قرار دادن کودک خود در برنامه ویژه‌ای که همیشه پر است؟

▪ وادار کردن یک تعمیرکار برای تمام کردن کار خود در زمان مشخص و به قیمت تعیین شده؟

▪ متقاعد ساختن مسجد/باشگاه/سازمان خود برای پیکنیک یا تفریح یا مکانی آرام‌تر آب شده توسط شما و نه مکان بدی که سال گذشته در آن برگزار شد؟

ما می‌توانیم مثال‌های بسیار زیادی ارائه دهیم. بدون شک شما نیز می‌توانید مثال‌های بسیاری از زندگی خود ارائه دهید. آیا می‌توانیم از مذاکره در این شرایط اجتناب کنیم؟ قطعاً، یکی از دانش آموزان ما بسیار در زمینه مذاکره خجالتی بوده که هنگام خرید برای یک خودروی دست دوم، هرگز از گزینه "ارائه یک پیشنهاد" استفاده نکرد. چرا؟ زیرا می‌ترسید پیشنهادی ارائه دهد که فروشنده آن را احمقانه بداند. ما می‌توانیم در انتظار پیشنهادات خوب بنشینیم.

میتوانیم شش ماه دیگر بدون ترفیع ادامه دهیم. دامنی که خشکشویی خراب کرده را خود به زودی بیرون می انداختید. و چه کسی به برنامه ویژه احمقانه اهمیت می دهد؟ کودک ما احتمالاً در این برنامه بیش از حد تحت فشار خواهد بود.

در این مجموعه کتابها می خواهیم تفکر منطقی را کنار بگذاریم. می خواهیم اجتناب از مذاکره را کنار بگذاریم. می خواهیم تصویر منفی آن را از بین ببریم. ترس ها و تصورات غلط را دور ریخته، و ماهیت واقعی مذاکره را ببینیم. — یک فرصت: یک روند جامع منطقی، مرتب که میتوان از آن به منظور دستیابی به آنچه در زندگی می خواهیم به راحتی و به صورت مکرر استفاده نماییم.

ما توضیح دادیم این مجموعه درباره چیست. اکنون اجازه دهید بگوییم در مورد چه نیست. این مجموعه به کنترل ارباب یا سوءاستفاده از دیگران اشاره نمیکند. این کتاب نمی گوید پول (یا هر چیز دیگری که برای آن مذاکره می کنید) را گرفته و سایر افراد

را مضطرب باقی بگذارید. این مجموعه یک راهنما برای بی عدالتی نیست؛ ما تنها یک بخش در مورد حقه‌های کثیف گنجانده‌ایم که در صورت مواجهه با افراد بدون اخلاقیات بتوانید آنها را به سادگی تشخیص داده و به صورت محتاطانه به مذاکره بپردازید.

این مجموعه پنج جلدی همچنین به تغییر شخصیت اصلی شما اشاره ندارد بسیاری از افراد مذاکره را به مثابه یک جنگل ممنوعه می‌بینند که تنها برای حیوانات درنده و وحشی مناسب است. اما واقعیت این است که شما برای تبدیل شدن به یک مذاکره کننده خوب، لازم نیست یک جادوگر یا قاتل یا مضمون باشید. شما لازم نیست یک انسان بی پروا یا سخنگویی سریع باشید. شما می‌توانید خوب باشید و میتوانید خودتان باشید! تنها می‌بایست مایل باشید از حق خود دفاع کرده و از نحوه انجام این کار آگاهی داشته باشید.

یادگیری نحوه مذاکره، از بسیاری جهات، مانند یاد گرفتن بازی تنیس است. هر چه بیشتر در مورد ضربات متعدد بدانیم

(استراتژی‌ها و تاکتیک‌ها)، بیشتر قادر به توسعه حس کلی از بازی، یا آگاهی از موقعیت خود در زمینه، و حرکات مناسب بوده، در نتیجه توپ (نیازهای خود) را دقیقاً به نقطه مورد نظر خواهیم فرستاد. و بر همین اساس، هر چه بیشتر از شخصی که با وی مذاکره می‌کنیم حرکات او بدانیم، قادر به پیش‌بینی بهتر حرکات و در نتیجه پیروزی خواهیم بود.

همانند هر بازی دیگر، یادگیری نحوه مذاکره نیازمند تمرین است. ما نمی‌توانیم ناگهان وارد زمین ندهیم و با ضربات سنگین آغاز کنیم. ما می‌بایست مهارت‌های خود را پرورش داده و ابتدا در زمینه اصول اولیه آگاهی به دست آوریم. سپس، در ادامه، به بازی‌های بیشتر بازی را یاد خواهیم گرفت.

مذاکره در جنبه‌ای دیگر نیز مانند تنیس است - سرگرم کننده است! البته، برخی مذاکرات بسیار جدی و مهم بوده، اما حتی

چالش‌ها، استراتژی‌ها و تاکتیک‌ها، بده بستان فرآیند مذاکره، بدون شک سرگرم کننده هستند.

هر چه می‌خواهید در مورد مذاکره موثر بدانید در این مجموعه است. امیدوارم به آنچه لایق آن هستید دست یابید.