

۹۱۵۵۲۶۱

لغت  
نوا

---

# مذاکره‌کننده حرفه‌ای

---

دکتر محمدرضا انصاری

---

www.ketab.ir

سرشناسه: انصاری، محمدرضا، ۱۳۶۴ -  
عنوان و نام پدیدآور: مذاکره‌کننده حرفه‌ای شوید/ نویسنده محمدرضا انصاری.  
مشخصات نشر: تهران: سایه سخن، ۱۳۹۹.  
مشخصات ظاهری: ۱۴۴ ص.  
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۱۵۲۵۶-۰  
وضعیت فهرست نویسی: فیا  
یادداشت: نمایه.  
موضوع: مذاکره  
موضوع: Negotiation  
موضوع: مذاکره - جنبه‌های روان‌شناسی  
موضوع: Negotiation - Psychological aspects  
رده‌بندی کنگره: BF۶۳۷  
رده‌بندی دیویی: ۱۵۸/۵  
شماره کتاب‌شناسی ملی: ۹۰ ۶۱۲۳۳۳۴



## مذاکره‌کننده حرفه‌ای

نویسنده: - سر - محمدرضا انصاری

طرح جلد: محمدمهدی صنعتی ناظر - پ: ابوذر ملکیان  
صفحه‌آرایی: ع. خرمشاهی - ویرایش ادبی: امیرحسین سیدی / الهام اثنی‌عشری  
نوبت چاپ: اول ۱۱۱۹

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه - قیمت: ۱۰۰۰ تومان  
لیتوگرافی: واصف - چاپ متن: عطا - چاپ جلد: صنو - سجانی: علی

نشانی: تهران، خیابان انقلاب، خیابان دوازده فروردین، کوچه بهشت‌آیین، پلاک ۱۹، طبقه یکف  
تلفن: ۶۶۴۹۶۴۱۰ - ۶۶۹۶۲۴۵۶ - ۰۹۱۲۶۴۹۱۸۲۸

Website: [www.sayehsokhan.com](http://www.sayehsokhan.com) @sayehsokhan

### بیاید به حقوق دیگران احترام بگذاریم

دوست عزیز، این کتاب دسترنج چندساله مؤلف، مترجم و ناشر آن است. تکثیر و فروش آن به هر شکلی بدون اجازه از پدیدآورنده غیراخلاقی، غیرقانونی و غیرشرعی است. نتیجه این عمل نادرست بی‌اعتمادی و پیامدهای ناگوار را در زندگی منجر می‌شود و محیطی ناسالم برای خود و فرزندانمان به وجود می‌آورد.

## فهرست

|     |                                     |
|-----|-------------------------------------|
| ۷   | پیش‌گفتا                            |
| ۱۱  | فصل ۱: هوش هیجانی                   |
| ۲۵  | فصل ۲: شخصیت‌شناسی و مذاکره         |
| ۳۳  | فصل ۳: برنامه‌ریزی اصولی مذاکره     |
| ۵۱  | فصل ۴: استراتژی‌های مذاکره          |
| ۶۱  | فصل ۵: قدرت متقاعدکنندگی            |
| ۷۳  | فصل ۶: زبان بدن                     |
| ۸۳  | فصل ۷: ترفندها و نیرنگ‌های مذاکراتی |
| ۹۷  | فصل ۸: بن‌بست در مذاکره             |
| ۱۱۳ | فصل ۹: آموزه‌های مذاکره             |
| ۱۲۹ | گفتار پایانی                        |
| ۱۳۳ | نمایه                               |



## پیش گفتار

یکی از تفاوت های بارز انسان با موجودات دیگر در قدرت صحبت کردن است و من اساسی ترین تفاوت انسان را با موجودات دیگر در قدرت مذاکره می دانم. انسان برای دستیابی به خواسته هایش همواره در حال مذاکره است. هر انسانی در طول روزه ها مذاکره انجام می دهد که بر سطح کیفی زندگی او تأثیری مستقیم می گذارد؛ پدری از زنش می خواهد رفتاری را انجام دهد، مدیری کارمندان را متقاعد می کند طبق استراتژی های شرکت عمل کنند، فروشنده ای مشتری را به سمت خرید ترغیب می کند، پزشکی بیمارش را معاینه می کند و معلمی به شاگردانش آموزش می دهد. همه این ها در حال مذاکره اند تا طرف دیگر را به سمت خواسته های خود سوق دهند. بنابراین هر انسانی در هر نقش و جایگاهی ناگزیر باید در طول روز تعداد زیادی مذاکره انجام دهد و بی شک موفقیت او ارتباط تنگاتنگی با پیروزی در هریک از آن مذاکرات دارد. مذاکره مهارتی اکتسابی است و همه انسان ها برای دستیابی به موفقیت باید این مهارت را به خوبی فرا گیرند. اهمیت این یادگیری در دنیای کسب و کار و تجارت صدچندان می شود؛ به گونه ای که امروزه اگر فردی در این مهارت ضعیف باشد، در کسب و کارش موفقیت چندانی کسب نخواهد کرد.

در حوزه مذاکره، کتاب های بسیاری نوشته شده است. من بیش ترشان را

مطالعه کرده‌ام. بسیاری از آن‌ها مطالبی آموزنده و کاربردی دارند؛ اما کمبود مثال‌های واقعی در بیش‌تر آن‌ها به چشم می‌خورد. از این رو، در این کتاب سعی کرده‌ام با ذکر داستان و مفاهیم مذاکره و مسائل بااهمیت آن را به نحوی ساده و گیرا بیان کنم تا بتوانید به راحتی مطالب را در ذهنتان جای دهید و مهارت مذاکره را به خوبی بیاموزید. نکته مهم این که بسیاری از داستان‌های این کتاب بجز مذاکره‌های خود من است. من صدها مذاکره تجاری بین‌المللی و هزاران مذاکره تجاری داخلی در حوزه‌های مختلف داشته‌ام؛ از جمله تجهیزات پزشکی، صنایع غذایی، فناوری اطلاعات، خودروسازی، بیمه، بهداشت و زیبایی، سینما، آموزش و مشاوره. برخی از تجربیاتم را در قالب داستان در این کتاب آورده‌ام. این امر یکتا می‌کند با دنیای مذاکره به گونه‌ای واقعی و کاربردی آشنا شوید. بتوانید از این مهارت در زندگی و کارتان بهره ببرید.

در این کتاب، شما با مفهوم شوش هیجانی و چگونگی تقویت آن آشنا می‌شوید؛ مفهومی که تاکنون در هیچ کتاب مذاکره‌ای این گونه به آن پرداخته نشده است. همچنین این کتاب به شما کمک می‌کند مهارت شخصیت‌شناسی و چگونگی مذاکره با سرشخص را بیاموزید. بسیاری از افراد در مذاکره‌های مهم خود به نتیجه مطلوبی نمی‌رسند. چون از فرایند مذاکره و چگونگی برنامه‌ریزی برای آن آگاهی ندارند. با مطالعه این کتاب به خوبی می‌توانید مذاکرات خود را برنامه‌ریزی کنید و با فراگیری استراتژی‌های مذاکره، موفقیت خود را در مذاکرات به نحو چشمگیری ارتقا دهید. یکی از بخش‌های مهم مذاکره، متقاعد کردن طرف مذاکره است، به گونه‌ای که با خواسته‌های شما توافق کند و هدف‌تان محقق شود. یک فصل کامل از این کتاب، به شما می‌آموزد چگونه قدرت متقاعدکنندگی خود را افزایش دهید و سریع‌تر به خواسته‌هایتان دست یابید. به علاوه مهارت فهم زبان بدن در مذاکره و استفاده از روش‌های غیرکلامی برای موفقیت در مذاکره به قدری ساده و مؤثر شرح داده

شده است که می‌توانید از مهارت تحلیل رفتارهای غیرکلامی در مذاکره بهره‌مند شوید. در مذاکره ممکن است طرف مذاکره با ترفندها و نیرنگ‌هایی بکوشد شما را مقهور خود کند. من با بیان ترفندها و نیرنگ‌های مذاکراتی و راهکارهای خنثی‌سازی آن‌ها، کمک‌تان می‌کنم در دام این نیرنگ‌ها اسیر نشوید. همچنین ممکن است به دلایل مختلف مذاکره به بن‌بست کشیده شود. با مطالعه این کتاب به خوبی با مفهوم بن‌بست در مذاکره و راهکارهای برون‌رفت از آن آشنا می‌شوید و در آخر آموزه‌هایی را برای شما آورده‌ام که حاصل تجربیات شخصی من است.

رساله من کمک به انسان‌ها برای دستیابی به موفقیت و ثروتمند شدن است. بی‌شک من در یکی از مهارت‌هایی است که در کسب موفقیت و ثروت به شما کمک شایسته‌ای می‌کند. به همین دلیل، این کتاب مهم را در راستای تحقق رسالتم نگاشتم تا که کمتر کسی مهارتی مهم و حیاتی را به گونه‌ای مؤثر و کاربردی فرا بگیرد. خواندن این کتاب به شما که می‌خواهید به موفقیت‌های بزرگ دست یابید توصیه می‌شود.