

اصول و فنون مذاکره،

مکاتبات و قراردادهای

بازرگانی و بین‌المللی

دکتر منصوره عایق‌پور

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

انتشارات هوشمند تدبیر



انتشارات هوشمند تدبیر

سرشناسه : علیقلی، منصوره، ۱۳۳۲ -
عنوان و نام پدیدآور : اصول و فنون مذاکره، مکاتبات و قراردادهای بازرگانی و بین‌المللی / مولف منصوره علیقلی.
مشخصات نشر : تهران : هوشمند تدبیر، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری : ۲۰۸ ص.
شابک : ۲۲۵۰۰۰ ریال : ۹۷۸-۶۰۰-۴۱۸-۱۳۶-۵
وضعیت فهرست نویسی : فیبا
یادداشت : کتابنامه.

موضوع : مذاکرات بازرگانی

نوع : Negotiation in business

نوع : مذاکرات بازرگانی -- جنبه‌های روان‌شناسی

موضوع : Negotiation in business -- Psychological aspects

موضوع : بازرگانی بین‌المللی -- قراردادها

موضوع : International trade -- *Contract

موضوع : قراردادها -- رژیم

موضوع : Foreign contract

رده بندی کنگره : ۶/۵۸۰۱۳ الف ۸۱۶ ۱۳۹۶

رده بندی دیویی : ۴۰۵۱۰۵۸

شماره کتابشناسی ملی : ۵۱۰۶۰۷

نام کتاب اصول فنون مذاکره، مکاتبات و قراردادهای بازرگانی و بین‌المللی
مولف دکتر منصوره علیقلی
نوبت چاپ اول - زمستان ۱۳۹۶
تیراژ ۱۰۰۰ نسخه
ناشر انتشارات هوشمند تدبیر
مدیرمسئول نشر محمد قجر
ویراستار طاهره میرزایی
قیمت ۲۲۵،۰۰۰ ریال
شابک ۹۷۸-۶۰۰-۴۱۸-۱۳۶-۵

آدرس و شماره تلفن ناشر: تهران، خیابان انقلاب، بین خیابان دانشگاه و خیابان ابوریحان، پلاک ۱۱۷۶، طبقه اول
تلفن : ۶۶۴۷۹۶۶۵ و ۶۶۴۷۹۶۷۵
و ۰۹۱۲۳۸۶۱۲۶۷

حق چاپ برای ناشر محفوظ است.

سخن ناشر

انتشارات هوشمند تدبیر در راستای دستیابی به اهداف آموزشی، پژوهشی و پرورشی خود، در تمامی حوزه‌های علوم مخصوصاً علوم مدیریت، تجاری، بازرگانی و اقتصادی ... به همکار عزیز سرکارخانم دکتر منصوره علیقلی که سال‌های بسیار زیاد در راه توسعه علم مدیریت، تجاری و اقتصادی در کشور عزیزمان کوشش کرده است اقدام به چاپ و نشر این کتاب نموده است.

مباحث مطروحه در کتاب با نظریاتی نظری و جذابیتی چشمگیر آنچه را که از اصول و فنون مذاکره نیاز است به مخاطب عرضه می‌کند.

امید آنکه نشر این کتاب گامی باشد هرچند کوچک در راه اعتلای مفاهیم بازرگانی، تجاری، مالی و اقتصادی در کشور عزیزمان.

سر بلند و پیروز باشید.

محمد قجر

انتشارات هوشمند تدبیر

۱۳۹۶



انتشارات هوشمند تدبیر

پیشگفتار مولف

موضوع اصول و فنون مذاکره در سالهای اخیر بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته است و متخصصان حوزه در پی بررسی رفتارهای طرفین در هر نوع مذاکره و مکاتبه تجاری و بازرگانی به نتایج مهم و اصول و قواعد موثری دست یافته اند. برای اینکه یک مذاکره خوب داشته باشیم نباید به دانستن استراتژی‌های مذاکره داریم تا با بررسی روانشناسی مذاکره بتوانیم به موفقیت دست یابیم. آگاهی از مفاهیم و اصول و پایه های تنظیم قراردادهای و آشنایی با مفاهیم رایج این حوزه نیز گام موثری در جهت موفقیت مذاکرات ما است.

پیرامون مباحث اصول و فنون مذاکره بسیاری کتاب‌های خوب و ارزنده توسط بزرگان این مرز و بوم آماده سازی و در بازار کتاب ایران عرضه شده است که هر کدام به نوبه‌ی خود بسیار مفید واقع شده‌اند. امید است این کتاب نیز در کنار سایر کتاب‌های ارزشمند این حوزه مورد توجه علاقمندان قرار گیرد. کتاب در ۹ فصل آماده سازی شده است که تمام سعی مولفین بر آن بوده تا از منابع خوب و جامع و کاربردی بهره ببرند و یک مجموعه‌ی غنی از مطالب مورد نیاز این رشته را فراهم آورند. امید است که مورد توجه و استفاده‌ی همه‌ی مخاطبان قرار گیرد.

با تشکر

دکتر منصوره علیقلی

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

زمستان ۱۳۹۶

۲۵	فصل اول:
۲۵	مقدمه و آشنایی با مفاهیم پایه
۲۷	مقدمه
۲۸	آشنایی با مفاهیم پایه
۲۸	کسب و کار
۲۸	تحلیل رقابت
۲۸	هوش تجاری
۲۹	سیستم های مدیریت اطلاعات
۲۹	مدیریت زمان
۳۰	بازاریابی
۳۰	بازار داری
۳۱	بازارشناسی
۳۱	بازار سازی
۳۱	بازارگردانی

۳۱ Negotiation

۳۲ مذاکره

۳۳ ترفند مذاکره

۳۳ مهارت ارتباطی برای مذاکره

۳۴ مدیریت تعارض و میانجی گری در مذاکره

۳۴ تکنیک های مذاکره

۳۵ فرایند مذاکره

۳۷ موضوع مذاکره

۳۷ هدف مذاکره

۳۸ سفارش خرید

۳۸ قرارداد تجاری - بازرگانی

۴۰ قرارداد فروش

۴۲ یوزانس

۴۳ ریفاینانس (اعتبار اسنادی کوتاه مدت)

۴۳ ریفاینانس

۴۵ فصل دوم:

۴۵ اصطلاحات رایج قراردادهای و مکاتبات تجاری و بازرگانی

۴۷	 مقدمه
۴۷	 آریترائز
۴۸	 اسپکولاسیون (معاملات سوداگری ، سفته بازی)
۴۹	 ارزش کالای صادراتی در گمرک
۴۹	 ارزش کالای ورودی در گمرک (ارزش گمرکی)
۵۰	 اسناد حمل
۵۰	 اسناد مثبتیه گمرکی
۵۱	 اسناد نادرست
۵۱	 اظهارنامه کالا
۵۱	 اظهارنامه ورود یا خروج
۵۱	 اظهارنامه گمرکی
۵۲	 اظهارنامه مبدأ
۵۲	 اعلامیه ارز
۵۲	 اعتبارات اسنادی LC
۵۲	 اعتبار اسنادی غیرفعال
۵۲	 بار انداز
۵۳	 بارنویسی

۵۳	بازارچه های مرزی
۵۳	بازار مشترک
۵۳	پروفورما
۵۴	ترانزیت
۵۴	ترخیص
۵۴	ترانسشیپ
۵۴	تعهد ترانزیت
۵۵	خرید و سفارشات خارجی
۵۵	درابک
۵۵	دامپینگ
۵۵	روش خریدهای متقابل
۵۶	سازمان همکاری اقتصادی (اکو)
۵۷	سازمان خوارو بار و کشاورزی (فائو):
۵۷	سیاهه تجاری
۵۸	سند CRF
۵۸	صادرات
۵۸	عوارض و ارزش افزوده

فرم S.A.D در گمرک	۵۹
فرم SD	۵۹
فرم MD	۵۹
فله	۵۹
کابوتاژ	۶۰
کارنه تیر	۶۰
کارنه ات.ا	۶۰
کارنه دو پاساژ	۶۰
کالای ضبطی در گمرک	۶۱
کالای متروکه	۶۱
کالای مرجوعی	۶۲
کالاهای توشه ای و ملزومات	۶۲
کمیسیون سازمان ملل در مورد تجارت و توسعه (اونکتاد)	۶۲
کنوانسیون سیستم هماهنگ شده	۶۳
کنوانسیون کیوتر	۶۳
کنوانسیون نایروبی	۶۴
کنوانسیون های حمل و نقل	۶۴

۶۵		کانتینر
۶۵		کشورهای کشورهای مستقل مشترک المنافع
۶۵		SFR گواهی
۶۵		گواهی نامه
۶۶		مانیفست
۶۶		مانیفست محموله (ب)
۶۶		Pay back معامله
۶۶		موافقت نامه عمومی تعرفه تجارت (ت)
۶۷		منطقه آزاد تجاری - صنعتی
۶۷		نظارت گمرکی
۶۸		وزن قانونی
۶۸		هزینه های گمرکی
۶۸		Bank Capability Letter- BCL
۶۹		Soft Corporate Offer – SCO
۶۹		Full Corporate Offer – FCO
۷۰		Irrevocable Corporate Purchase Order – ICPO
۷۰		Proof of Prodcut – POP

۷۰		Proof of Fund – POF
۷۱		Proforma Invoice – P/I
۷۱		Commercial Invoice- CI
۷۲		Packing List
۷۲		Non-Circumvention and Non- Disclosure Agreement – NCNDA
۷۲		Irrevocable Fee Protection Agreement – FPA/IMFPA
۷۳		Performance Bank Guarantee – PBG
۷۳		Bill of Lading – BL
۷۳		Freight Invoice
۷۳		Certificate of Origin
۷۴		Certificate of Analysis – COA
۷۴		Inspection Certificate
۷۴		Convention Merchandise Routier – CMR
۷۵		Willing and Able – RWA. Ready
۷۷		فصل سوم:
۷۷		شناخت انواع مذاکره و استراتژی های مذاکره
۷۹		مقدمه

۷۹	انواع مذاکره و استراتژی‌های مذاکره
۷۹	مذاکره برد-باجت
۸۰	مذاکره برد-برد
۸۱	مذاکره باخت-باخت
۸۱	مذاکره خصمانه
۸۲	مذاکره سازنده و هماهنگانه
۸۳	مذاکره چند طرفه
۸۳	مذاکره ریاکارانه
۸۴	مذاکره توزیعی یا توزیع پای
۸۶	مذاکره تلفیقی
۸۷	مذاکره با اصول اشتراک‌گذاری
۸۸	انواع مذاکره‌کنندگان
۹۱	فصل چهارم:
۹۱	موفقیت در مذاکرات و استفاده از روش‌های کلامی و غیرکلامی
۹۳	مقدمه
۹۳	گام‌های اساسی و اولیه برای پیروزی در مذاکره
۹۷	انواع مهارت‌ها در مذاکره: کلامی و غیرکلامی

- مهارت‌های ارتباط کلامی در مذاکره..... ۹۷
- سؤالات خوب پرسید..... ۹۸
- نهایت ادب را رعایت کنید..... ۹۸
- در مذاکره وسط ترف دیگران نپريد..... ۹۹
- از حوزه‌ی کاری، افراد خارج بريد..... ۹۹
- بگذاريد ديگران بيست ترف بزنند..... ۹۹
- راحت و آرام باشید..... ۱۰۰
- صادقانه تمجيد کنید..... ۱۰۰
- از بحث‌های حساس خودداری کنید..... ۱۰۰
- يادگيريد چطور يک مکالمه را تمام کنید..... ۱۰۱
- ارتباط غير کلامی در مذاکره..... ۱۰۱
- ارتباط چشمی را حفظ کنید..... ۱۰۲
- سرتان را تکان دهيد..... ۱۰۳
- به دست‌هایتان توجه کنید..... ۱۰۳
- حرکاتی شبیه طرف مقابل انجام دهيد..... ۱۰۳
- پایتان را ثابت نگه داريد..... ۱۰۴
- بدن‌تان را آرام کنید..... ۱۰۴

۱۰۴.....	لبخند را به یاد داشته باشید
۱۰۵.....	حالت بدن تان باید باز و پذیرنده باشد
۱۰۵.....	آشفته‌گی تان را پنهان کنید
۱۰۵.....	هیچ حسی را در چهره تان نشان ندهید
۱۰۶.....	صبوری تان را نشان دهید
۱۰۷.....	فصل پنجم:
۱۰۷.....	آشنایی با انواع روش های جذب مشتری
۱۰۹.....	مقدمه
۱۱۱.....	چگونگی تعیین ارزش یک مشتری جدید
۱۱۳.....	شناسایی انواع مشتریان برای تشخیص شیوه جذب آنان
۱۱۸.....	روش های جذب مشتری
۱۱۹.....	آشنایی با بهترین جملات جذب مشتری
۱۲۲.....	نحوه رسیدگی به شکایت مشتریان
۱۲۵.....	فصل ششم:
۱۲۵.....	اهمیت مهارت مدیریت جلسات مذاکره
۱۲۷.....	مقدمه
۱۲۷.....	آشنایی با مهارت ها و توانایی های مدیریت جلسات مذاکره

۱۲۹.....	مدیریت زمان جلسات
۱۳۳.....	فصل هفتم:
۱۳۳.....	مدیریت تعارض در مذاکره
۱۳۵.....	مقدمه
۱۳۵.....	تعارض چیست
۱۳۶.....	انواع تعارض
۱۳۷.....	تعارض بنیادین
۱۳۸.....	تعارض احساسی / عاطفی
۱۳۸.....	سطوح تعارض
۱۳۸.....	تعارض درون فردی
۱۳۸.....	تعارض میان فردی
۱۳۹.....	تعارض درون گروهی
۱۳۹.....	تعارض میان گروهی
۱۴۰.....	تعارض میان سازمانی
۱۴۱.....	مراحل شکل گیری تعارض و مدیریت تعارض
۱۴۲.....	مدیریت تعارض
۱۴۳.....	انواع اساسی مذاکره

۱۴۴.....	فنون دستیابی به توافق های تلفیقی
۱۴۵.....	مذاکره اثربخش
۱۴۹.....	فصل هشتم:
۱۵۰.....	مدیریت قراردادها
۱۵۱.....	مقدمه
۱۵۲.....	تعریف قرارداد
۱۵۲.....	پیش قرارداد
۱۵۴.....	روش تنظیم قرارداد
۱۵۸.....	نکات حقوقی و فنی در تنظیم قرارداد
۱۵۹.....	اجرا و مدیریت قرارداد
۱۶۹.....	فصل نهم:
۱۶۹.....	انواع قراردادهای
۱۷۱.....	مقدمه
۱۷۱.....	انواع قراردادهای
۱۷۱.....	۱- قرارداد مهندسی و تدارک تجهیزات و کالا:
۱۷۱.....	۲- قرارداد تدارک تجهیزات و کالا و ساختمان و نصب:
۱۷۱.....	۳- قرارداد مهندسی، تدارک تجهیزات و کالا و ساختمان و نصب:

- ۴- قرارداد کلید گردان : ۱۷۲
- ۵- قرارداد با مبلغ ثابت : ۱۷۲
- ۶- قرارداد با مبلغ مقطوع : ۱۷۲
- ۷- قرارداد با قیمت قائم : ۱۷۲
- ۸- قرارداد متره : ۱۷۲
- ۹- قرارداد با تعدیل قیمت : ۱۷۳
- ۱۰- قرارداد مختلط مقطوع و فرست : ۱۷۳
- ۱۱- قرارداد طرح و اجرا : ۱۷۳
- ۱۲- قرارداد امانی : ۱۷۳
- ۱۳- قرارداد امانی با سقف هزینه : ۱۷۳
- ۱۴- قرارداد امانی ذی نفع : ۱۷۴
- ۱۵- قرارداد امانی ذی نفع با مبلغ ثابت : ۱۷۴
- ۱۶- قرارداد امانی ذی نفع با درصد سود : ۱۷۴
- ۱۷- قرارداد امانی ذی نفع با قیمت ثابت و پاداش : ۱۷۴
- ۱۸- قرارداد دستمزدی : ۱۷۴
- ۱۹- قرارداد مذاکره ای (توافق یا قرارداد بدون مناقصه) : ۱۷۵
- ۲۰- قرارداد مناقصه ای : ۱۷۵

- ۲۱- قرارداد مدیریت : ۱۷۵
- ۲۲- اجرای کار به روش قرارداد مدیریت : ۱۷۵
- ۲۳- متمم قرارداد : ۱۷۶
- ۲۴- قرارداد است دوم : ۱۷۶
- ۲۵- قرارداد اندازه گیری مجدد : ۱۷۶
- ۲۶- قرارداد همساز : ۱۷۶
- ۲۷- قرارداد ناهمسان : ۱۷۶
- ۲۸- قرارداد پژوهشی : ۱۷۷
- ۲۹- قرارداد همکاری : ۱۷۷
- ۳۰- قرارداد کار : ۱۷۷
- ۳۱- موافقتنامه لیسانس : ۱۷۷
- قراردادهای بین المللی ۱۷۷
- قراردادهای بین المللی فروش و خدمات ۱۷۷
- ۱- قراردادهای بیع متقابل ۱۷۸
- ۲- قرارداد احداث، بهره برداری، انتقال ۱۷۹
- ۳- قرارداد احداث، تملک، بهره برداری (B.O.O) ۱۷۹
- ۴- قراردادهای تأمین مالی ۱۷۹

۱۸۰	۵- قرارداد کلید در دست
۱۸۰	۶- قرارداد فرانشر
۱۸۰	۷- قرارداد لیسانس
۱۸۱	۸- قرارداد بی‌وینت ونچر
۱۸۲	۹- قراردادهای نمایندگی
۱۸۶	ضمانت نامه مطلق و ضمانت نامه مشروط
۱۸۸	نظام حقوقی ضمانت نامه انکم
۱۹۱	قرارداد جوینت ونچر (مشارکت تجاری)
۱۹۸	نکات مهم تنظیم قرارداد بین‌المللی
۲۰۰	انواع عقود اسلامی
۲۰۰	قرض الحسنه
۲۰۰	مضاربه
۲۰۱	جعاله
۲۰۱	مساقات
۲۰۲	مشارکت حقوقی
۲۰۲	مشارکت مدنی
۲۰۲	فروش اقساطی

۲۰۳.....مزارعه

۲۰۳.....اجاره به شرط تملیک

۲۰۳.....سلف

۲۰۴.....خرید

۲۰۵.....منابع و حذ

www.ketab.ir