

فن مذاکره

مهارت زندگی

نویسندگان:

محمد حسین فردوسی

عادل شیرازی

عارف شیرازی



انتشارات صفر تاصد

شناسنامه کتاب

نام اثر : فن مذاکره - مهارت زندگی

نویسندگان : محمدحسین فردوسی، عادل شیرازی، عارف شیرازی

سال نشر : ۱۳۹۸ نوبت چاپ : اول

شمارگان : ۱۰۰۰ جلد شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۶۷۷۰-۱۰-۱

قیمت : ۱۵۰۰۰ تومان نشر : صفر تا صد



سرشناسه

: فردوسی، محمدحسین، ۱۳۶۱-

Ferdowsi, Mohammad

عنوان و نام پدیدآور

: فن مذاکره : مهارت زندگی / نویسندگان

محمدحسین فردوسی، عادل شیرازی، عارف شیرازی.

مشخصات نشر

: تهران: صفر، ۱۳۹۸

مشخصات ظاهری

: ۶۲ ص.

شابک

: 978-622-6770-10-1

وضعیت فهرست نویسی

: فیفا

عنوان دیگر

: مهارت زندگی.

موضوع

: مذاکره

موضوع

: Negotiation

موضوع

: مهارت‌های زندگی

موضوع

: Life skills

شناسه افزوده

: شیرازی، عادل، ۱۳۷۰ -

شناسه افزوده

: شیرازی، عارف، ۱۳۷۲ -

رده بندی کنگره

: ۶۲۷BF

رده بندی دیویی

: ۵/۱۵۸

شماره کتابشناسی ملی

: ۵۸۹۶۵۶۸

پیشگفتار

مجموعه فن مذاکره در پنج جلد تالیف، گردآوری و ترجمه شده است. عناوین هر یک از کتاب ها به همراه محتوای فصلی آنها در ادامه آورده شده است.

- جلد اول - مذاکره: مهارت زندگی

فصل ۱: شما در مسیر پرسه فرار گرفته‌اید

فصل ۲: عاری از ترس

- جلد دوم - چیدمان صحنه در مذاکره

فصل ۱: بررسی اجمالی مذاکره

فصل ۲: محدوده توافق

فصل ۳: مقابله با تنش

فصل ۴: دیدار با فردی دیگر

• جلد سوم - طراحی و برنامه ریزی مذاکره

فصل ۱: نیروهای استراتژیک

فصل ۲: دستیابی به بهترین معامله ممکن

فصل ۳: کشیدن اهرم‌های چانه‌زنی

فصل ۴: تاکتیک‌ها

فصل ۵: تحقیقات و نام‌ریزی

• جلد چهارم - روابط

فصل ۱: سبک و شیوه مذاکره

فصل ۲: سرمیز مذاکره

• جلد پنجم - کارگاه آموزشی مذاکره ۲ روزه

مذاکرات رایج (مثال‌های آموزشی)

فهرست مطالب

مقدمه	۱
فصل ۱: شما در مسیر درست قرار گرفته‌اید	۱۶
فصل ۲: عاری از ترس و هراس	۲۴
خویشترن شناسی و برای مذاکره روی من حساب نکن	۲۷
آنها دشمن نیستند	۳۰
با مذاکره سخن شتابه احترام دست می‌یابید	۳۳
ناراحت کردن دیگران	۳۸
ترس از واکنش نامعلوم	۴۱
مراقب یک کلمه پنج حرفی باشید	۴۷
نتیجه‌گیری	۵۵

مقدمه

شما نمی‌بایست یک پاسخ منفی را بپذیرید

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

او نمی‌خواهد کسی را اذیت کند، او تنها می‌خواهد ماشینش 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 من تحت 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 دکتر خود می‌رود. دکتر به او نسخه‌ای ارائه داده و می‌گوید در سورتی 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".

از 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 داده شده صاحب خانه به سه تلویزیون خراب، چندین سوراخ در گچ دیوار و "سایس 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 می ایستد. آنها احساس شکست میکنند. چه کاری می توانند انجام دهند؟ پاسخ منی را می پذیرند.

فردی به ساعت ۴:۰۰ می رسد. ساعت ۸ بعد از ظهر بوده و تمامی افرادی که در دفتر بوده اند، خالی قبل تر آنجا را ترک کرده اند. 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 بتواند پیش از موعد بر آن را تحویل دهد. او که یک سال است که هیچ ترفیعی دریافت نکرده و به دلایلی هر بار این مساله مطرح می شود رئیسش راهی پیدا کرده و او را متقاعد میکند.