

مهارت‌های کاربردی بازاریابی و فروش

(جلد ۵)

مهارت‌های مذاکرات تجاری

نویسنده: پاتریک فوینایت

ترجمه و تدوین: دکتر علیرضا دیده



انتشارات اندیشه آریا

زمستان ۱۳۹۰

سرنامه	دنیادیده علی، ۱۳۹۰، گردیده مترجم	۱۸۰۰۰ ریال	مبدا جات
عنوان و پدیدآور	مهارت های کارایی بازاریابی و فروش تهران: اندیشه آریا، ۱۳۹۰	شابک:	
مضامین نشر	ج ۸	دوره: ۳-۶۱-۶۰۴۴-۶۰۰-۹۷۸	مهارت های کارپدی بازاریابی (جلد ۱)
مضامین ظاهر	فبا		
وضعیت فهرست نویسی	هر چند نویسنده خود را دارد	ج ۱: ۱-۶۱-۶۰۴۴-۶۰۰-۹۷۸	مهارت های مدیریت مشتریان کلیدی (جلد ۲)
یادداشت	کتاب حاضر قبلاً به صورت تک	ج ۲: ۷-۵۰-۶۱-۶۰۴۴-۶۰۰-۹۷۸	مهارت های مدیریت روابط با مشتری (جلد ۳)
یادداشت	چندی توسط همین ناشر در سال	ج ۳: ۴-۵۱-۶۱-۶۰۴۴-۶۰۰-۹۷۸	مهارت های برخورد با شکایت مشتری (جلد ۴)
	منتشر شده است.	ج ۴: ۱۴-۵۲-۶۱-۶۰۴۴-۶۰۰-۹۷۸	مهارت های مذاکرات تجاری (جلد ۵)
وضع	فروشنده گی -- بازاریابی	ج ۵: ۱۵-۵۳-۶۱-۶۰۴۴-۶۰۰-۹۷۸	مهارت های موقعیت در بازاریابی و فروش (جلد ۶)
موت	موفقیت در کسب و کار	ج ۶: ۱۶-۵۴-۶۱-۶۰۴۴-۶۰۰-۹۷۸	مهارت های ارائه خدمات به مشتریان اینترنتی (جلد ۷)
	مدیریت فروش	ج ۷: ۱۷-۵۵-۶۱-۶۰۴۴-۶۰۰-۹۷۸	مهارت های ارتباط موثر با مشتری (جلد ۸)
چندین کنگره	HF ۵۴۳۸/۵۵/۵۹۰۹۱۳۹۱	ج ۸: ۱۸-۵۶-۶۱-۶۰۴۴-۶۰۰-۹۷۸	
رفه های دیوید	۶۰۰۰۵		
شماره ثبت کتاب	۲۳۹۳۳		

ناشر: انتشارات اندیشه آریا
ترجمه و تدوین: دکتر علی دنیادیده
استار: شهربانو ناطق
طراح: محسن خوشبختی
عنوان: آریا آریا قانع
نظارت علمی: نوید اسلام
چاپ اول: زمستان ۱۳۹۰
شمارگان: ۱۰۰

شابک: ۸-۵۳-۶۱-۶۰۴۴-۶۰۰-۹۷۸
شابک دوره: ۳-۶۱-۶۰۴۴-۶۰۰-۹۷۸
قیمت: ۲۰۰۰ تومان

کلیه حقوق این اثر متعلق به انتشارات اندیشه آریا می باشد و هرگونه استفاده از این کتاب (کپی،
تکثیر، استفاده در کارگاه های آموزشی) بدون اجازه ناشر پیگرد قانونی دارد

آدرس: تهران، میدان انقلاب، ابتدای کارگر شمالی، بالاتر از فرصت شیرازی، خیابان مستعلی پلاک ۱۲،

طبقه همکف. تلفن: ۶۶۹۲۶۸۹۶-۶۶۴۲۰۴۶۴ فکس: ۶۶۴۲۰۴۶۳

www.andishearia.ir

فهرست

صفحه

عنوان

۷	مقدمه
۱۱	۱- مقدمات مذاکره
۲۱	۲- آماده‌سازی
۲۹	۳- ده تکنیک برای جلو افتادن
۳۵	۴- مدیریت روند مذاکره
۴۱	۵- رفتار میان‌فردی

مقدمه

یک مهارت مفید

مذاکره می‌تواند رابطه‌ای خوشایند باشد، مذاکره می‌تواند زمان، پول و ... را برای شما حفظ کند یا اینکه به شما منافع بدهد. مذاکره یک جریان پیچیده است که سبب می‌شود رضی از مهارت‌ها و تمرین‌ها در آموزش درگیر شوند. این کتاب تدوین شده تا به شما کمک کند وقتی در موقعیت مذاکره قرار گرفتید بهتر عمل کنید و به نتایج بهتری دست یابید.

ما می‌خواهیم شما این کتاب را بخوانید. شما هم می‌خواهید که مذاکره‌کننده بهتری باشید. این کتاب را بخريد و آن را مطالعه کنید و هر دوی ما به آنچه خواسته‌ایم، می‌رسیم. آیا این یک معامله است؟

تعریف

مذاکره وقتی اتفاق می‌افتد که دو نفر (یا بیشتر) با نظریاتی متفاوت کنار هم قرار می‌گیرند تا برای رسیدن به توافق راجع به مسئله‌ای تلاش کنند. ممکن است این یکی از مسائلی باشد که فقط برای یک‌دفعه اتفاق بیفتد یا بخشی از روابط معمول باشد. این یک شکل گفت‌ووشنود است که به نام **مقدماتی** شناخته شده است؛ در یک کلمه دادوستد.

گفت‌ووشنود متقاعدکننده درباره چیزی است که می‌خواهید. مذاکره راجع به بهترین راه ممکن دادوستد است که آن همان به‌دست آوردن آنچه می‌خواهید، در بهترین حالت ممکن است.

هم‌زمان بودن گفت‌ووشنود

قانع‌کنندگی و مذاکره، صورت‌هایی از گفت‌ووشنود هستند. مانند همه شکل‌های ارتباط برقرار کردن، هرگز آنقدر که نظر می‌رسند، ساده نیستند. برای واضح کردن این مطلب، به آنها به‌صورت **زمانی هم‌زمان** نگاه کنید.

ارتباط برقرار کردن



ارتباط قانع‌کننده



مذاکره



زمان تأثیرگذاری



ابتدا

انتهای

انواع مذاکره

۱- توزیعی

گاهی اوقات مذاکره "برد-باخت" نامیده می‌شود. مذاکره توزیعی زمانی به‌وجود می‌آید که

دو طرف با هم تناقض داشته باشند. هر کدام به موضوع با دید ضربه زدن به دیگری نگاه می‌کنند. این مذاکره به تاکتیک‌های منفی هدایت می‌شود و به احتمال زیاد به رودررویی کشیده می‌شود، کسب نتیجه رضایت‌بخش سخت‌تر از آن‌هاست.

۲- یکپارچه کردن

گاهی اوقات به آن مذاکره "برد-برد" می‌گویند. مذاکره یکپارچه یا متفق وقتی به وجود می‌آید که هر دوی مذاکره‌کننده‌ها، هدف را رسیدن به توافق می‌بینند. با همکاری و مصاحبه، این روش به احتمال زیاد به نتیجه‌ای می‌رسد که مورد قبول هر دو طرف است.

کاربرد مذاکره

- مذاکره مقاصد بسیاری دارد، برای مثال:
 - گفت‌وگوهای متقاعدکننده و فروش
 - خریدن
 - رفتار با کارمندان
 - داوری
- قراردادهای شخصی یا تجارت‌های فراوان، از خرید یک رایانه گرفته تا توافق در مورد اینکه کجا و چه وقت برای نهار بروند.
- هر چیزی قابل مذاکره است و هر شخص، یک مذاکره‌کننده است.