

موفقیت در

مذاکره

فنون موثر در دستیابی به نتیجه مورد نظر

نویسنده: کن لاتگدون

مترجمین: محمد احدی

مصطفی ساوه درودی

تابستان ۱۳۹۳

سرشناسه : گن—Langdon, ken
 عنوان و نام پدیدآور : موفقیت در مذاکره: فنون دستیابی به نتیجه مورد نظر/نویسنده گن لانگدون؛ مترجم: محمد احدی. مصطفی ساوه‌درودی.
 مشخصات نشر : تهران، دانشکده علوم و فنون فارابی، ۱۳۹۲.
 مشخصات ظاهری : ۱۴۱ صفحه: جدول. نمودار.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۶۰۲۸-۱۶-۳
 قیمت : ۶۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی: فیا
 یادداشت : عنوان اصلی: Succeed at negotiating: effective techniques to secure the result you want. C2007.
 موضوع : مذاکرات بازرگانی
 شناسه افزوده : احدی، محمد، ۱۳۴۵-، مترجم
 شناسه افزوده : ساوه‌درودی، مصطفی، ۱۳۴۴-، مترجم
 شناسه افزوده : دانشکده علوم و فنون فارابی
 رده بندی کتبی : ۶۵۸/۴۰۵۲ : ۳۴۰/۷۹۰۸
 رده بندی دیوید : ۶۵۸/۴۰۵۲ : ۳۴۰/۷۹۰۸
 شماره کتابشناسی ملی : ۳۴۰/۷۹۰۸



مشارکت‌های فارابی

نام کتاب: موفقیت در مذاکره (فنون دستیابی به نتیجه مورد نظر)

مترجمین: محمد احدی، مصطفی ساوه‌درودی

مدیر اجرایی: علی افصلی

طرح جلد: سیما مصطفی و مسوی‌نیا

صفحه آرایی: حسین رجبت‌الاسلامی

شمارگان: ۱۰۰۰

قیمت: ۶۰۰۰۰ ریال

سال چاپ: تابستان ۱۳۹۳

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۳

تمامی حقوق اعم از چاپ، تکثیر و نسخه‌برداری برای ناشر محفوظ است. (نقل مطالب بدون اجازه ناشر ممانع است).

تلفن ناشر: ۲۹۹۴۲۶۵۸ صندوق پستی: ۱۹۳۹۵-۴۵۷۳

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
ز	مقدمه مترجم
ش	پیشگفتار
۱	فصل یکم: خودتان را آماده کنید
۲	تعریف مذاکره
۲	درک نیاز به مذاکره
۲	به دنبال توافق
۴	طرف دیگر را مورد مذاکره قرار دهید
۴	بدانید چه وقت مذاکره کنید
۶	از بچه‌ها یاد بگیرید
۶	هدف برای موفقیت
۶	دست‌یابی به برد/برد
۷	اجتناب از برد/بیاخت
۸	نتیجه‌گیری موثر
۱۰	تشخیص باخت/بیاخت
۱۱	استفاده موثر از عوامل
۱۱	توجیه جامع
۱۱	در تماس بمانید
۱۲	عوامل را به طور کامل توجیه کنید
۱۲	مهارت‌های مذاکره خود را توسعه دهید
۲	به طور کامل آماده شوید
۱۴	امتیازات مورد انتظار

- ۱۷ فصل دوم: طرح ریزی مذاکره
- ۱۸ پذیرش مذاکره
- ۱۸ انعطاف پذیر باشید
- ۱۹ اجازه برای امتیاز انحصاری
- ۲۰ مذاکره مثبت
- ۲۰ مهال کردن موثر
- ۲۲ خوش دادن را یاد بگیرید
- ۲۴ جمع آوری اطلاعات
- ۲۴ به شخصی که شما را می‌شناسد
- ۲۵ ذینفعان شناسایی کنید
- ۲۵ به عنوان یک تیم فکر کنید
- ۲۶ نقش‌های مختلف را در رو
- ۲۸ فرآیند مذاکره را دنبال
- ۲۸ موضوعات را مورد گفتگو قرار دهید
- ۲۹ طرح و پاسخ
- ۳۰ به طور موفقیت آمیزی پایان دهید
- ۳۰ تعیین مرزهای شما
- ۳۲ شناسایی مرزهای طرف دیگر
- ۳۳ آمادگی برای مذاکره
- ۳۳ اهدافتان را تعریف کنید
- ۳۳ اهداف را تخصصی کنید
- ۳۴ نیازها و خواسته‌ها را شناسایی کنید
- ۳۵ همه امور کم ارزشی را فهرست کنید
- ۳۶ اقدامات تان را تنظیم کنید
- ۳۸ از اهداف طرف مقابل آگاه شوید
- ۳۸ جمع آوری اطلاعات

۴۱	به کیس طرف، مقابل نگاه کنید
۴۲	درباره امتیازات فکر کنید
۴۳	امتیازات را طراحی کنید
۴۵	امتیازات را زمان‌بندی کنید
۴۵	راهبرد مذاکره را طراحی کنید
۴۵	راهبرد تان را درک کنید
۴۷	راهبرد تان را اطلاع‌رسانی کنید
۴۹	راهبرد خود را استوار نگه دارید
۵۱	فصل سوم: تنظیم ملاقات
۵۱	سازماندهی برنامه
۵۲	طراحی برنامه
۵۳	زمان بندی را هم مورد ملاحظه قرار دهید
۵۴	تمرین مذاکره
۵۴	طرف مقابل را درک کنید
۵۵	طراحی کنید و واکنش نشان دهید
۵۷	ایفای نقش را تمرین کنید
۵۸	از تجربیات درس بگیرید
۶۰	به طور موثر ارتباط برقرار کنید
۶۰	به عنوان یک تیم کار کنید
۶۰	استفاده از علامت‌ها
۶۱	طرف دیگر را مراقبت کنید
۶۱	درک زبان بدن
۶۳	از محیط تان بهره برداری کنید
۶۴	روی خانه یا بیرون تصمیم بگیرید
۶۵	در جستجوی برتری
۶۶	پذیرش موضوعات

د موفقیت در مذاکره (فتون موثر در دستیابی به نتیجه مورد نظر)

- ۶۶ به کیس آن‌ها گوش دهید
- ۶۶ زمان ارائه پیشنهاد
- ۶۹ فصل چهارم: مذاکراتان را اداره کنید
- ۷۰ طرح‌ها را آماده کنید
- ۷۰ طرح تان را ساختار بندی کنید
- ۷۱ از زبان آن‌ها استفاده کنید
- ۷۲ پیشنهاد اول
- ۷۳ قیمت بالا
- ۷۳ به منبع تنوع بپردازید
- ۷۶ طرح‌ها دریافته کنید
- ۷۶ کل طرح را بنویسید
- ۷۷ طرح را توضیح دهید
- ۷۸ از دسته‌ای از موضوعات استفاده کنید
- ۷۸ بین مسائل داخل بسته ارتباط برقرار کنید
- ۷۸ موضوعاتی را با شرایط طرف مقابل تانزایی کنید
- ۸۰ ارزش پیشنهادی و ملاحظات
- ۸۱ درخواست تعلیق
- ۸۲ خلاصه: تعامل با طرح‌ها
- ۸۳ مذاکرات داخلی
- ۸۳ کسب پشتیبانی
- ۸۶ موضع تان را گزارش کنید
- ۸۶ کیس تان را بسازید
- ۸۷ استفاده از اهرم
- ۸۹ امتیازاتی ارائه کنید
- ۸۹ از امتیازات شرطی استفاده کنید
- ۸۹ امتیازات را جستجو کنید

۹۱	شرایط را اصلاح و ارتباط دهید
۹۲	واگذاری با بی میلی
۹۳	ارتباط دادن موضوعات
۹۴	ارزش امتیازات را محاسبه کنید
۹۵	دستیابی به هدف اصلی
۹۵	شناسایی - الیها
۹۵	پاسخ به حمله
۹۶	تعامل با عدم اذیت
۹۹	فصل پنجم: مدیریت نت
۱۰۰	موضع تان را توسعه دهید
۱۰۰	بحث قوی
۱۰۱	اشاره به برتری‌ها
۱۰۲	تضعیف موضع آن‌ها
۱۰۲	تاکید بر اعتبار آن‌ها
۱۰۳	اصوات تان را زمان‌بندی کنید
۱۰۵	. مذاکره را ببندید
۱۰۵	زمان‌بندی بستن
۱۰۵	علامت دادن به پایان مذاکره
۱۰۷	پیشنهاد نهایی
۱۰۸	یک بستن مختصر
۱۰۹	یک امتیاز برای بستن
۱۱۱	یک بستن آلترناتیو
۱۱۱	ملاحظه آخرین ضربات
۱۱۲	تایید نتایج
۱۱۴	عمل به توافق
۱۱۴	به قول‌هایتان عمل کنید

ر | موفقیت در مذاکره (فنون موثر در دستیابی به نتیجه مورد نظر)

۱۱۵ _____ علامت تغییرات

۱۱۶ _____ خلاصه: مذاکره را ببینید

www.ketab.ir

مقدمه

یکی از تعاریفی که از انسان می‌شود، از سوی جامعه‌شناسان است که براساس مهم‌ترین ویژگی انسان، آن را از سایر حیوانات متمایز می‌کند. او را تعریف می‌کنند و آن را نیز ناطق بودن انسان می‌دانند. هرچند در خصوص وجه تمایز اصلی انسان از حیوان اختلاف نظر بین اندیشمندان مختلف وجود دارد، اما تردیدی نیست که ناطق بودن از بزرگ‌ترین نعمت‌هایی است که خداوند به انسان به عنوان خلیفه خود در روی زمین ارزانی بخشیده است. این صفت زمانی همیشگی می‌کند که با اجتماعی بودن انسان پیوند می‌خورد و انسان برای حفظ موجودیت اجتماعی که در آن زندگی می‌کند، به ارتباط با دیگران نیاز واجتناب ناپذیری دارد. زندگی اجتماعی و ارتباطات، تفاهم را ضروری می‌سازد و کسب این تفاهم نیازمند مذاکره به وسیله اعضای جامعه است.

مذاکره فرآیندی است که شرکت‌کنندگان در آن سعی می‌کنند تا راه‌حلی بیابند که با علایق قانونی طرفین منطبق باشد. مذاکره عبارت است از برخورد مصمم‌گیری داد و ستدی مرکب از افراد بهم وابسته و با ترجیح‌های متفاوت. مذاکره در تعریفی دیگر، فراگردی است که در آن دو یا چند نفر یا گروه با هدف‌های مشترک یا اهداف خزن‌های پیشنهادی یکدیگر را به بحث می‌گذارند تا به توافق برسند. مذاکره را زمانی تنظیم می‌کنیم که مشترک می‌گوییم که طرفین، ترجیح‌های متفاوت داشته باشند.

با توجه به اهمیت تفاهم و اینکه طرفین بیشترین امتیازات را در این فرآیند تفاهم بدست آورند، مذاکره را به صورت یک هنر و فن درآورده که مستلزم مهارت است و به

همین دلیل کتاب‌های زیادی در این مورد نگاشته شده و در آن‌ها به این مهم از زوایای مختلفی نگریسته شده است.

کتاب حاضر از جمله این کتاب‌هاست که به رغم حجم بسیار کم، از محتوای غنی برخوردار است و به ویژه، نویسنده سعی کرده مطالبی کاربردی را ارائه و با ترسیم صحنه مذاکره برای خواننده، او را در مسیر مورد نظر هدایت نماید که به نظر می‌رسد در این هدف موفق نیز شده است.

از مطالب این کتاب می‌توان در حوزه‌های مختلفی از مذاکرات تخصصی و دیپلماتیک گرفته تا در خرید معمولی کالا از یک فروشگاه و همچنین در مصاحبه‌های تخصصی و میزگرد به نه‌مطلوبی بهره برداری کرد.

محمد احدی

پیشگفتار:

هیچ سازشی نمی‌تواند بدون برخورداری از مذاکره کنندگان موثر موفق شود. در واقع، هیچ عمل انسانی نمی‌تواند بدون مصالحه و توانایی سازماندهی وضعیت برد/برد، به موفقیت نایل شود. این کتاب، درک مذاکره نه تنها یک مهارت کلیدی برای افرادی است که نیازمند مذاکره با مدیران، همکاران و سایر طرفه‌ها در روابط صنعتی هستند، بلکه هرکسی که شغلش نیازمند پذیرش از سوی سایر افراد است، نیاز به این مهارت دارد.

مذاکره کنندگان حرفه‌ای اهداف آنها را کاملاً برای مذاکره را درک می‌کنند. آنها می‌دانند چگونه اهدافشان را تنظیم کنند و اصل و زمان امتیاز دادن را مشخص کنند و چگونگی واگذاری امتیازات مشروط برای گفتگو به ازای آنها را طراحی کنند. آنها همچنین فرآیند مذاکره را درک می‌کنند که از گام‌های اولیه طراحی گرفته و دوره زمانی که برای کسب برتری لازم است، تا فرآیند واگذاری امتیازات و موثر مذاکره را شامل می‌گردد. بنابراین، شما در شرایط مختلف نیاز به توسعه مهارت‌های مذاکره دارید تا اطمینان یابید از اینکه بهترین روش ممکن را برگزیده و به آن عمل کرده‌اید. از جمله: اگر در مورد برخورداری از یک ارتقا با رئیس‌تان مذاکره می‌کنید، یا یک قرارداد مهم را می‌بندید، یا شرایط تدارک محصولات را برای یک مشتری تدبیر می‌کنید.

مذاکره، هنر یافتن یک مصالحه مطلوب است.

موفقیت در مذاکره کمک می‌کند تا مهارت‌های مذاکره را که از آن برخوردار هستید، برآورد کنید و سپس نگاهی به همه جنبه‌های مذاکره افکنده، به اهدافتان دست یابید و دوره زمانی طولانی را مورد ملاحظه قرار دهید. این کار از آماده کردن مباحث و تنظیم جلسات

مذاکره آغاز تا مدیریت کردن روش‌ها از طریق یک فرآیند حرفه‌ای مذاکره برای دستیابی به یک نتیجه عالی را شامل می‌گردد و همچنین مانورها و تاکتیک‌هایی را که برای توسعه جایگاه خود و تضعیف مخالفین مفید هستند، نشان می‌دهد و کمک می‌کند تا نزدیک شدن به هدف را زمان بندی کنید. به خصوص، تصاویر رسمی، علائم بصری دقیقی را توضیح می‌دهند که افراد ارسال می‌کنند و چگونگی تفسیر و انتخاب تکنیک درست در لحظه است. نشان می‌دهد. همچنین مطالعات موردی فوق‌العاده گران‌بها و فنونی وجود دارند که شما می‌توانید آن‌ها را در زندگی روزمره‌تان، کارهای حرفه‌ای و مشخصات ویژه سبک‌های کلیدی فرآیند مذاکره را تمرین کنید - خلاصه هر چیزی که شما نیاز دارید تا به یک مذاکره کننده ماهر تبدیل شوید.