

اصول مذاکره

(تکنیک‌های خرید و فروش)

www.ketab.ir

نویسنده: حسن سلطانی

آقای بیتی



سرشناسه	: سلطانی، حسن، ۱۳۶۹-
عنوان و نام پدیدآور	: اصول مذاکره: تکنیک‌های خرید و فروش/ نویسنده حسن سلطانی.
مشخصات نشر	: تهران: آفتاب گیتی، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۱۸۶ص: مصور (رنگی).
شابک	: 978-622-314-004-4
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه: ص. [۱۸۳]-۱۸۴.
عنوان دیگر	: تکنیک‌های خرید و فروش.
موضوع	: مذاکرات بازرگانی Negotiation in business مذاکره Negotiation
رده بندی کنگره	: ۶/۵۸HD
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۴۰۵۴
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۷۵۴۸۴۵

آفتاب گیتی

www.ketab.ir

عنوان: اصول مذاکره (تکنیک‌های خرید و فروش)

نویسنده: حسن سلطانی

ویرایش: شورای بررسی موسسه انتشاراتی آفتاب گیتی

نشر و پخش: موسسه انتشاراتی آفتاب گیتی

نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۰

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

چاپ: پاسارگاد

قیمت: ۸۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۱۴-۰۰۴-۴

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

آدرس: تهران میدان انقلاب ضلع جنوب شرقی- نبش خیابان ۱۲ فروردین-

ساختمان ولیعصر- پلاک ۱۳۱۴- طبقه سوم. واحد ۹

نشر و پخش: ۰۲۱-۶۶۹۶۹۸۳۷ www.aftabegiti.com

مقدمه:

فن بیان و هنر مذاکره در فروشندگی از ویژگی‌های کلیدی یک فروشنده است که امروزه در اکثر آگهی‌های استخدامی کشور به آن اشاره می‌شود، برخی از ویژگی‌ها برای فرد متقاضی از امتیاز و اولویت بالاتری برخوردار است که از این میان می‌توان به مهارت مذاکره اشاره کرد.

موفقیت و اثر بخشی حرفه‌ای کلیه افراد جامعه به شدت متأثر از توانایی آنها در مذاکره است!! مدیران ارشد بخش خصوصی و دولتی به اهمیت مذاکره در زندگی واقفند، زیرا زمان قابل توجهی از زندگی شغلی و مسئولیت خود را صرف مذاکره و تعامل با دیگران می‌کنند. به علاوه زندگی شخصی آنها هم مانند همه انسانها با مذاکره همراه است.

این مهارت آنان در مذاکره است که نظر مدیران، همکاران، زیر دستان، مشتریان، رقبا و سایرین را درباره موفقیت کاری شان شکل می‌دهد.

انسانها، زمان و کوشش بسیاری را صرف مذاکره می‌کنند، اما معدودی از آنان اصول و تکنیک‌های مذاکره را به درستی می‌دانند.

اصول مذاکره یک فرایند و جریان پویا است. یعنی از زمان شروع تا پایان مذاکره، فرایند مذاکره در معرض فراز و فرودها، ارزیابی‌ها، قضاوت‌ها و تغییر است. حتی پیش از هر کنش و واکنشی، دو طرف مذاکره، جداگانه به بر آورد نیازها، علاقه‌ها و هدف‌ها می‌پردازند تا موقعیت خود و طرف مقابل را بسنجند.

توانایی مذاکره به نفع خودتان در هر شرایطی، تعیین کننده موفقیت‌تان در زندگی است. مذاکره مهارتی کلیدی است که بر همه اعمال و گفتار تان و تقریباً همه تعاملات شخصی و کاری اثر می‌گذارد. اگر نتوانید به نفع خودتان مذاکره کنید، خودبه‌خود قربانی افرادی می‌شوید که نسبت به شما مذاکره‌کنندگان بهتری هستند.

اگر مذاکره‌کننده خوبی باشید، همیشه درآمد بهتری دارید و معاملات بهتری انجام می‌دهید. شاید بتوان زندگی را به شکل یک جلسه مذاکره طولانی از گهواره تا گور دید. مذاکره هیچگاه متوقف نمی‌شود. مذاکره بخش اساسی زندگی و ارتباط با دیگران است.

این عمل باعث می‌شود افراد با ارزش‌ها و علایق مختلف روش‌هایی سودمند برای زندگی و کار در کنار همدیگر پیدا کنند.

فهرست مطالب

بخش اول: مذاکره	۱۳
• مذاکره چه مفهومی دارد؟	۱۵
• دامنه و ارکان مذاکره	۱۹
• مراحل مذاکره	۲۱
• نتایج مذاکره	۲۴
• آفت‌های مذاکره	۳۴
بخش دوم: مهارت پرسش و فن بیان	۳۷
• علت پرسش	۳۹
• پرسش‌های اصلی	۴۰
• پرسش‌های باز	۴۱
• فن بیان	۴۹
• فن بیان چیست؟	۴۹
• تمرین‌های عمومی فن بیان	۵۰
بخش سوم: گوش دادن	۵۵
• لغزش‌های گوش دادن	۵۷
• مهارت‌های شنیدن تعاملی	۵۸
• زبان بدن	۶۰
• مراحل مذاکره با زبان بدن	۶۲
بخش چهارم: ایجاد اطمینان در مذاکرات	۷۱
• پایه و اساس اطمینان	۷۳
• رفتار با همتای غیر قابل اعتماد	۷۵
• همتای شما در مذاکره	۷۹
• کوسه‌ها	۷۹
• کیپورها	۸۰
• دلفین‌ها	۸۱

۸۳	بخش پنجم: سبک‌های مذاکره
۸۴	• درک سبک مذاکره هم‌تاینان
۸۵	• فهرست سبک‌های رفتاری
۸۷	• شناخت سبک رفتاری
۹۵	• تعیین سبک مذاکره هم‌تاینان
۹۸	• آمادگی برای مذاکره
۱۰۳	• مذاکرات گروهی
۱۰۵	• شروع مذاکره
۱۰۹	• مواجهه با دروغ در مذاکره:
۱۱۰	• ارتباط مسائل فرهنگی با مذاکره:
۱۱۳	بخش ششم: ۶۶ راهکار برای مذاکره
۱۶۷	بخش هفتم: جملات
۱۸۳	• منابع و مآخذ