

مذاکره

برایان تریسی

مترجم: رسول ابراهیمی

♦ سرشناسه کتاب

هرگونه کپی برداری و انتشار این کتاب به هر شکل ممنوع بوده و پیگرد قانونی دارد

مذاکره	نام کتاب
Negotiation	عنوان انگلیسی
برایان تریسی	نویسنده
رسول ابراهیمی	مترجم
موفقیت	موضوع
الکترونیکی	نوبت چاپ
دیجیتال – نشر به صورت الکترونیک	مشخصات نشر

4.....	مقدمه
8.....	همه چیز قابل مذاکره است
11.....	غلبه بر ترس های مذاکره
16.....	انواع مذاکره
20.....	روابط تجاری بلندمدت
25.....	شش سبک مذاکره
30.....	کاربرد قدرت در مذاکره
32.....	قدرت و برداشت
35.....	تأثیر احساسات بر مذاکره
39.....	نقش زمان در تصمیم گیری
43.....	بدانید چه می خواهید
46.....	پروژه مذاکره هاروارد
49.....	آمادگی، کلید موفقیت است
54.....	روشن کردن مواضع خودتان و طرف مقابل
58.....	قانون چهار.....
61.....	قدرت پیشنهاد در مذاکره

- 65.....متقاعدسازی با جبران
- 70.....متقاعدسازی با اثبات اجتماعی
- 73..... تاکتیک‌های مذاکره بر سر قیمت
- 78..... روش ترک مذاکره
- 82..... مذاکره هرگز نهایی نیست
- 85..... مذاکره‌کننده موفق

مقدمه

موفقیت شما در کسب‌وکار و زندگی به توانایی‌تان در مذاکره کردن به نفع خودتان در هر موقعیت بستگی دارد. مذاکره مهارتی کلیدی است که روی هر چیزی که انجام می‌دهید یا می‌گویید و تقریباً تمام تعاملات‌تان، چه شخصی و چه کاری، تأثیر می‌گذارد. اگر نتوانید به خوبی برای خودتان مذاکره کنید، به‌طور خودکار طعمه افرادی می‌شوید که مذاکره‌کنندگان بهتری هستند. اگر در مذاکره مهارت داشته باشید، همیشه درآمد بهتری خواهید داشت یا معامله بهتری به دست خواهید آورد.

زندگی را می‌توان یک جلسه مذاکره طولانی و مداوم از گهواره تا گور دانست. مذاکره هرگز متوقف نمی‌شود. این بخش مهمی از زندگی و ارتباط با دیگران است. مذاکره راهی است که افراد با ارزش‌ها و منافع متفاوت از طریق آن راه‌های سازنده‌ای برای زندگی و همکاری هماهنگ پیدا می‌کنند. توانایی شما در مذاکره موفق برای موفقیت در تمام تعاملات‌تان با دیگران ضروری است.

مذاکره از ابتدای تمدن وجود داشته، چون انسان‌ها همیشه به دنبال بهبود جایگاه خود در زندگی بوده‌اند. همه ما می‌خواهیم به چیزهای خوب بیشتری دست پیدا کنیم: شادی، ثروت، مقام، عشق، امنیت، جایگاه اجتماعی، اعتبار و موفقیت. و همه می‌خواهیم این اهداف را سریع‌تر، آسان‌تر و با کمترین هزینه زمان و پول به دست آوریم. هر یک از ما در رقابتی با افراد زیادی هستیم که همان اهداف، نتایج و دستاوردها را می‌خواهند.

از طریق سازش، مبادله و مذاکره است که ما خواسته‌ها و نیازهای متضاد و رقابتی را متعادل می‌کنیم تا بهترین نتیجه ممکن را برای خودمان به دست آوریم.

ارزش امری ذهنی است

قیمت یا ارزش هر چیزی همیشه و تنها توسط میزان تقاضا یا علاقه به آن تعیین می‌شود. ارزش چیزی به این بستگی دارد که یک فرد خاص، در زمانی خاص و تحت شرایطی خاص، آن را چقدر ارزشمند بداند.

از آنجا که این نوع قضاوت درباره ارزش همیشه ذهنی است، هیچ‌وقت قیمت یا شرایط نهایی و ثابتی از قبل قابل تعیین نیست. قیمتی که افراد حاضرند

بپردازند یا قبول کنند، همیشه به افراد درگیر و مقیاس نیازهای نسبی آنها در زمان معامله بستگی دارد. ارزیابی‌های ذهنی است که انگیزه مبادله کالاها، خدمات، پول و چیزهای دیگر را ایجاد می‌کند. در هر معامله یا مبادله داوطلبانه، طرفین تنها زمانی با قیمت و شرایط موافقت می‌کنند که باور داشته باشند پس از معامله وضعیت بهتری نسبت به عدم ورود به مذاکره یا معامله خواهند داشت. همان‌طور که می‌گویند: تفاوت در نظرات است که مسابقه اسب‌سواری را رقم می‌زند.

استراتژی‌ها و روش‌های کاربردی

طی سال‌ها، من قراردادهایی به ارزش میلیون‌ها دلار برای املاک مسکونی، تجاری و صنعتی، از جمله مراکز خرید، ساختمان‌های اداری و توسعه زمین مذاکره کرده‌ام. همچنین مذاکراتی برای واردات و توزیع خودروهایی به ارزش بیش از ۲۵ میلیون دلار و قراردادهایی برای چاپ، مشاوره، آموزش، تبلیغات، کنفرانس‌ها و فروش هزاران مورد به ارزش میلیون‌ها دلار انجام داده‌ام.

ایده‌های این کتاب بر اساس تجربیات گسترده، چه خوب و چه بد، و سال‌ها مطالعه در هنر و علم مذاکره شکل گرفته‌اند. شما قرار است مجموعه‌ای از مهم‌ترین استراتژی‌ها و تاکتیک‌های کشف‌شده در زمینه مذاکره را یاد بگیرید.

هر یک از این ایده‌ها کاربردی، اثبات‌شده و بلافاصله قابل اجرا هستند. آنها کار می‌کنند و به شما کمک می‌کنند در تقریباً هر موقعیتی معامله بهتری داشته باشید. من این مهارت‌ها را به صدها هزار نفر از فعالان کسب‌وکار در سراسر

جهان آموزش داده‌ام و نتایج مثبتی که آنها در مذاکره به دست آورده‌اند، زندگی‌شان را تغییر داده است. اگر حتی بخش کوچکی از آنچه یاد می‌گیرید را به‌طور منظم به کار ببرید، می‌توانید بهبود چشمگیری در کیفیت و کمیت نتایج‌تان ایجاد کنید.

مذاکره قابل یادگیری است

حتی کودکان خردسال هم مذاکره می‌کنند. آنها می‌دانند که بغل کردن و محبت، ارزی است که با آن با والدین و نزدیکان‌شان مذاکره می‌کنند. مذاکره کردن (یا نکردن)، سازش کردن (یا امتناع از سازش) و تلاش برای آشتی دادن منافع متضاد، بخش ضروری زندگی انسان است. توانایی شما در مذاکره خوب می‌تواند تفاوت چشمگیری در زندگی مالی، شغلی، روابط و تقریباً هر چیزی که در زندگی روزمره به دست می‌آورید یا می‌دهید ایجاد کند.

خوشبختانه، مذاکره یک مهارت است و همه مهارت‌ها قابل یادگیری هستند. هر کسی که امروز مذاکره‌کننده‌ای عالی است، زمانی مذاکره‌کننده‌ای ضعیف بود که معاملات خیلی بدتری به دست می‌آورد. هرچه بیشتر درباره مذاکره یاد بگیرید، فکر کنید و تمرین کنید، مذاکره‌کننده بهتری خواهید شد. با دستیابی به نتایج بهتر و بهتر، احساس شادی، اعتمادبه‌نفس و کنترل بیشتری بر زندگی‌تان خواهید داشت.

یکی از قدرتمندترین راه‌های یادگیری، مقایسه و تطبیق کاری که انجام می‌دهیم با کاری که می‌توانستیم انجام دهیم است. به یک حوزه مهم در زندگی شخصی یا کاری‌تان فکر کنید که در آن امروز در حال مذاکره هستید.

هنگام خواندن این کتاب، به این فکر کنید که چگونه می‌توانید این تکنیک‌ها را تمرین کنید تا نتیجه بهتری نسبت به آنچه امروز به دست می‌آورید، کسب کنید. وقتی این ایده‌ها را به کار ببندید، شگفت‌زده خواهید شد که مذاکره چقدر بهتر برایتان پیش می‌رود و چقدر شادتر خواهید بود.

همه‌چیز قابل مذاکره است

با این دیدگاه پیش بروید که همه‌چیز قابل مذاکره است

از حالا به بعد، باید با این نگرش به زندگی و کسب‌وکار نگاه کنید که همه‌چیز قابل مذاکره است. یکی از بزرگ‌ترین موانع موفقیت و خوشبختی، انفعال است. افراد منفعل فقط شرایط موجود را می‌پذیرند و معمولاً احساس می‌کنند نمی‌توانند چیزی را تغییر دهند. اما افراد فعال، فرصت‌ها و امکانات را همه‌جا می‌بینند و همیشه به دنبال راه‌هایی هستند تا شرایط را به نفع خودشان تغییر دهند. این باید استراتژی شما هم باشد.

مثل یک مذاکره‌کننده فکر کنید

قیمت‌ها و شرایط ثابت، خیلی کم پیدا می‌شوند

حتی اگر قیمت‌ها و شرایط جایی نوشته یا چاپ شده باشند، باز هم قابل مذاکره‌اند. باید به خاطر داشته باشید که هر چقدر هم قیمت‌ها و شرایط سفت و سخت به نظر برسند، همه‌چیز قابل مذاکره است. کار شما فقط این

است که بفهمید کجا و چطور می‌توانید معامله بهتری نسبت به چیزی که به شما پیشنهاد شده به دست آورید.

وقتی ۶۰۰۰ سال پیش در سومر باستان، مردم شروع به تجارت و مبادله کردند، همه می‌دانستند که هر قیمتی قابل مذاکره است. در بازارها و بازارچه‌های کشورهای در حال توسعه، یا حتی در بازارهای محلی و حراج‌های خانگی محله‌تان، هر قیمت—چه برای خرید و چه برای فروش—فقط یک نقطه شروع است. یک مذاکره‌کننده خوب از اینجا شروع می‌کند تا بهترین قیمت ممکن را به دست آورد.

اما در دنیای مدرن، مذاکره همیشه تشویق نمی‌شود. خیلی‌ها، به‌خصوص کسانی که محصول یا خدماتی در بازار تجاری می‌فروشند، ترجیح می‌دهند از مذاکره دوری کنند. آن‌ها یک لیست قیمت چاپ می‌کنند یا برچسبی روی محصول می‌زنند و طوری آن را به شما نشان می‌دهند که انگار حک شده روی سنگ است. اما قیمت نوشته‌شده واقعاً چیزی را ثابت نمی‌کند. این فقط تخمین حدسی کسی است که فکر کرده شما احتمالاً این مقدار را می‌پردازید. هر قیمتی که کسی تعیین کرده، می‌تواند توسط همان شخص یا شخص دیگری تغییر کند.

قیمت‌ها دل‌خواهی هستند

همه قیمت‌ها تا حدی دل‌خواهی‌اند

کسب و کارها قیمت‌هایشان را بر اساس هزینه‌ها، سود مورد انتظار و شرایط

رقابتی تعیین می‌کنند. به همین دلیل، با تغییر اطلاعات، همه قیمت‌ها می‌توانند به شکلی بازنگری یا تنظیم شوند. هر وقت تبلیغ حراجی می‌بینید که قیمت‌های پایین‌تری پیشنهاد می‌دهد، در واقع دارید نمونه‌ای از اشتباه حدس زدن شرکت در تعیین قیمت اولیه را می‌بینید.

باید این نگرش را در خودتان پرورش دهید که هر قیمتی که الان می‌بینید، می‌توانید به نحوی معامله را به نفع خودتان بهتر کنید. شاید بتوانید چیزی که می‌خواهید را ارزان‌تر، سریع‌تر یا با شرایط بهتری به دست آورید. عادت کنید که همیشه به دنبال فرصت‌هایی برای بهبود قیمت یا شرایط باشید.

قراردادها فقط نقطه شروع هستند

قراردادها را جدی نگیرید

مثلاً وقتی به شما قرارداد یا توافقی ارائه می‌شود، کاملاً حق دارید بندها یا عباراتی که دوست ندارید را خط بزنید یا تغییر دهید. بدانید که هر قراردادی که فروشنده (یا هر کس دیگری) به شما می‌دهد، به نفع او نوشته شده است. تقریباً هیچ چیزی در قرارداد نیست که برای منافع شما باشد. نگذارید ظاهر رسمی و مکتوب قرارداد شما را بترساند.

چند سال پیش، ما یک قرارداد اجاره پنج‌ساله برای فضای جدیدی در یک ساختمان اداری امضا کردیم. چند سال بعد، مالک ساختمان آن را به یک شرکت املاک دیگر فروخت. مدیران جدید املاک با هر یک از مستأجرها صحبت کردند و گفتند به دلایل قانونی، همه باید قرارداد اجاره جدیدی با