

۲۱ اصل مطلقاً شکست‌ناپذیر مذاکره

از برایان تریسی

و ۹ مقاله فوق‌العاده در باره مذاکره

از ۸ نویسنده دیگر



گردآوری اشرف رحمانی - کورش طارمی

ترجمه اسماعیل مسینی - فرخ بافنده

این ترجمه با مجوز برایان تریسی به چاپ رسیده است

سرشناسه: رحمانی، اشرف، ۱۳۴۲ - ، گردآورنده
عنوان و پدیدآور: ۲۱ اصل مطلقاً شکست‌ناپذیر مذاکره از برایان تریسی و ۹ مقاله فوق‌العاده در باره مذاکره از ۸ نویسنده دیگر/
گردآوری اشرف رحمانی، کورش طارمی؛ ترجمه اسماعیل حسینی؛ فرخ بافنده
مشخصات نشر: تهران: راشین، ۱۳۸۵؛ مشخصات ظاهری: ۲۰۸ ص. شابک: 964-7851-66-9؛ 964-7851-66-4-978-964-7851-66-4
یادداشت: عنوان دیگر: بیست و یک اصل مطلقاً شکست‌ناپذیر مذاکره از برایان تریسی و ۹ مقاله فوق‌العاده درباره مذاکره از ۸ نویسنده دیگر؛ عنوان گسترده: بیست و یک اصل مطلقاً شکست‌ناپذیر مذاکره از برایان تریسی و ۹ مقاله فوق‌العاده درباره مذاکره از ۸ نویسنده دیگر.
موضوع: مذاکرات بازرگانی؛ موضوع: کارآفرینی - جنبه های روانشناسی؛ موضوع: موفقیت در کسب و کار؛ موضوع: مذاکره - جنبه‌های روانشناسی.
شناسه افزوده: طارمی، کورش، ۱۳۴۲ - گردآورنده: شناسه افزوده: حسینی، اسماعیل، ۱۳۴۶ - مترجم؛ شناسه افزوده: بافنده، فرخ، ۱۳۵۷ - مترجم.
رده‌بندی کنگره: ۹ب۳/۶/۵۸ HD رده بندی دیوبی: ۶۵۸/۴۰۵۲ شماره کتابخانه ملی: ۴۵۹۳۲-۸۵

ناشر: انتشارات راشین، تهران: خ انقلاب، خ ۱۲ فروردین، خ شهدای ژاندارمری، پلاک ۲۲۴
تلفن: ۶۶۴۱۷۰۰۴
مرکز پخش: انتشارات رهنما، تهران: خ انقلاب، خ ۱۲ فروردین، خ شهدای ژاندارمری، پلاک ۲۲۰
ص پ ۱۳۱۴۵/۱۸۴۵
نمابر: ۶۶۴۶۸۱۹۴
تلفن: ۶۶۴۰۰۹۲۷
سایت اینترنتی:
email: rashinpress@yahoo.com
email: info@rahnamapress.com
http://www.rahnamapress.com

بها: ۱۰۰۰ تومان

تیراژ: ۵۰۰۰

چاپ اول: ۱۳۸۶

فهرست

۵	پیش‌گفتار
۷	۲۱ اصل مطلقاً شکست‌ناپذیر مذاکره (برایان ترسی)
۱۱۴	چطور مذاکره‌کننده موفق باشی؟ (دکتر رابرتا شیلر)
۱۲۳	ده درس مذاکره برای مدیران (اد برادو)
۱۳۴	فروشنده‌گی و مذاکره مستقیم با مشتری (راسل جی بلیک)
۱۴۲	مذاکره اینترنتی با مشتری (اینگوار گریمزمو)
۱۵۲	زن‌ها چطور می‌توانند حرفه‌ای مذاکره کنند؟ (مری گرین‌وود)

- ۱۶۱ ایجاد اعتماد و حسن تفاهم (جان باو)
- ۱۶۹ چهار نکته فوق‌العاده برای متقاعد کردن همه (مایکل لی)
- ۱۷۴ چگونه انتقاد کنیم اما دوست داشتنی باقی بمانیم؟ (مایکل لی)
- ۱۸۰ راه‌های جایگزین یا مکمل مذاکره (دکتر جین سمینر داچرتی)

پیش‌گفتار

در واقع بعد از خواندن اصول و روش‌های مذاکره بود که فهمیدیم چقدر به یاد گرفتن این فن نیاز داشته‌ایم. فن مذاکره کردن در واقع همان فن زندگی کردن است.

از میان مقاله‌های زیادی که در سال‌های اخیر در باره «مذاکره» به زبان انگلیسی منتشر شده است ۱۰ مقاله فوق‌العاده ارزشمند را گردآوری کردیم. این مقالات را به این دلیل انتخاب کردیم که بیشتر جنبه کاربردی دارند و خود ما مهم‌ترین روش‌هایی را که در مذاکره یاد گرفته‌ایم از این مقالات آموخته‌ایم.

از مترجمین توانای کتاب‌های «خودیاری» و «راهنمای کسب‌وکار»، آقای اسماعیل حسینی و خانم فرخ بافنده، خواهش کردیم که ترجمه کتاب را بر عهده بگیرند که

خوشبختانه با بزرگواری پذیرفتند. در اینجا جا دارد از دقت و حوصله‌ای که این عزیزان همیشه در کار ترجمه به خرج می‌دهند قدردانی کنیم.

مقالات را برای استفاده بهتر خوانندگان ایرانی، جرح و تعدیل کردیم و هر جا که ضرورت داشت عباراتی را به متن افزودیم تا پیش‌فرض‌هایی هم که نویسنده از خواننده انگلیسی‌زبان انتظار دانستن آنها را داشته است به خواننده فارسی‌زبان منتقل شود و متن فارسی هم مثل متن انگلیسی برای گروه اعظم خوانندگان به راحتی قابل فهم باشد.

امیدواریم که شما هم بتوانید مثل ما از درس‌های بسیار مهم این کتاب، هم در زندگی خصوصی و هم در زندگی حرفه‌ای، استفاده کنید.

اشرف رحمانی - کورش طارمی



بیست و یک اصل مطلقاً شکست ناپذیر مذاکره برایان تریسی

توانایی شما در برقرار کردن ارتباط، متقاعد کردن و مذاکره کردن با دیگران بیش از هر عامل دیگری در تعیین میزان درآمد شما مؤثر است. بنابراین ارزش دارد که برای قوی شدن در این حوزه هر کاری که می‌توانید بکنید.

به تعبیری، تمام زندگی مذاکره است و شما همیشه به نوعی در حال مذاکره کردن هستید. وقتی با اتومبیل از جایی به جایی می‌روید و به رانندگان دیگر اجازه می‌دهید از شما سبقت بگیرند یا از آنها سبقت می‌گیرید در واقع دارید با آنها مذاکره می‌کنید. وقتی به رستوران می‌روید، مذاکره می‌کنید تا اولاً میز بگیرید و ثانیاً میزی را که دوست دارید

بگیرید. در تمام موارد زندگی حرفه‌ای و برای تمام کارهایی که انجام می‌دهید یا انجام نمی‌دهید مذاکره می‌کنید. هر روز از صبح تا شب در مورد قیمت، شرایط، برنامه‌ها، استانداردها و هزاران مسئله ریز و درشت دیگر مذاکره می‌کنید و این کاری است که هرگز تمامی ندارد.

واقعاً مسئله این نیست که آیا مذاکره می‌کنید یا نمی‌کنید. مسئله این است که تا چه اندازه مذاکره کننده خوبی هستید؟ یکی از وظایف اصلی شما در زندگی این است که یاد بگیرید به نفع خودتان خوب مذاکره کنید. باید بتوانید چیزهایی را که می‌خواهید، بیشتر، سریع‌تر و آسان‌تر به دست آورید. و اگر طرف مقابل در مذاکره کردن بهتر از شما باشد، این کار امکان‌پذیر نیست.

بیست و یک اصل برای مذاکره کردن وجود دارد که اگر آنها را یاد بگیرید و به کار ببندید می‌توانید به بیشتر چیزهایی که واقعاً می‌خواهید بهتر، سریع‌تر و آسان‌تر از گذشته برسید. وقتی از این اصول به‌طور مداوم استفاده کنید، زندگی‌تان از هر لحاظ بهتر می‌شود.



۱. اصل ارزش ذهنی:

ارزش هر چیزی ذهنی است و برابر است با
بهایی که مشتری حاضر است برای آن بپردازد.

این موضوع خیلی‌ها را سر در گم کرده است. آنها فکر می‌کنند افراد یا شرکت‌ها یا اتحادیه‌های کارگری هستند که تعیین می‌کنند دیگران چه بهایی باید برای کالا یا خدمات بپردازند. اما حتی بچه‌مدرسه‌ای‌ها هم می‌دانند که صرف نظر از اینکه فروشنده چه می‌گوید یا چه مبلغی طلب می‌کند، هر چیز فقط به اندازه مبلغی که مشتری حاضر است برای آن بپردازد ارزش دارد. قیمت‌ها فقط تخمین‌هایی هستند برای اینکه فروشنده

بتواند حدس بزند مردم چه قیمتی حاضرند بپردازند یا به قول معروف «کشش بازار» چقدر است.

حراج، تخفیف، کاهش بها یا ورشکستگی یک شرکت نشان‌دهنده ناتوانی در درست تخمین زدن است؛ یعنی تولیدکنندگان کالا یا ارائه‌کنندگان خدمات اشتباه تخمین زده‌اند. مشتری‌ها احساس کرده‌اند که آن کالا یا خدمت به قیمتی که روی آن گذاشته شده نمی‌ارزد، در نتیجه یا چیز دیگری خریده‌اند و یا پول خود را پس‌انداز کرده‌اند.

به همین دلیل است که هر مذاکره‌ای با مذاکره دیگر فرق دارد و برای تعیین قیمت خرید یا فروش کالاها یا خدمات قواعد سفت و سختی وجود ندارد.

فقط کسی که از او می‌خواهند برای کالا، خدمت و یا دستمزد مشخصی پول بدهد در جایگاهی است که تعیین کند این کالا، خدمت یا کار برای او چقدر می‌ارزد. آنهایی که می‌گویند فلان چیز «باید» فلان قدر بیارزد، یا به فلان کس «باید» فلان مقدار حقوق داد، تشخیص نمی‌دهند که در مذاکره کلمه «باید» معنایی ندارد.

تمام قیمت‌ها، حداقل در ابتدا، به‌طور دلبخواهی تعیین می‌شوند. اما فقط تمایل مشتری‌ها به پرداخت این قیمت‌ها در بازار است که ثابت می‌کند این قیمت‌ها درست تعیین شده‌اند یا نه. اگر قیمت‌ها خیلی بالا باشند محصولات به فروش نخواهند رفت و در نتیجه قیمت‌ها را باید پایین آورد. در نهایت این مشتری است که تصمیم می‌گیرد برای هر چیز چقدر پول بدهد.

هنگام فروش محصولات یا خدمات‌تان کجا با مقاومت بازار در برابر قیمت روبرو هستید؟ چگونه می‌توانید ارزش چیزی را که می‌فروشید آنقدر بالا ببرید که حتی یک مشتری ایرادگیر هم با کمال میل برای آن به شما پول بدهد؟ چطور می‌توانید ارزش یا جاذبه خودتان را آنقدر بالا ببرید که شرکتی که برایش کار می‌کنید یا مشتری‌های شما با کمال میل برای کاری که انجام می‌دهید به شما پول بیشتری بدهند؟



۲. اصل جهانی مذاکره:

هر چیزی قابل مذاکره است.

قیمت‌ها و شرایط را کسانی تعیین کرده‌اند، بنابراین این کسانی هم می‌توانند آنها را عوض کنند. این موضوع به این معنی نیست که این قیمت‌ها و شرایط حتماً تغییر خواهند کرد بلکه به این معنی است که همیشه امکان تغییر دادن آنها وجود دارد. اگر زندگی را به عنوان یک جریان مذاکره طولانی و فراگیر در نظر بگیرید، متوجه خواهید شد که تقریباً هر موقعیتی شامل اجزایی است که می‌توانید در مورد آنها برای بهتر کردن اوضاع و شرایط به نفع خودتان و دیگران مذاکره کنید.