

دموی کتاب

مذاکره

اثر برایان تریسی

## فهرست

۷	درباره‌ی نویسنده .....
۱۱	مقدمه .....
۱۶	فصل اول - همه‌چیز قابل مذاکره است .....
۲۱	فصل دوم - بر ترس خود از مذاکره کردن فائق شوید .....
۲۶	فصل سوم - انواع مذاکره .....
۳۱	فصل چهارم - روابط تجاری مادام‌العمر .....
۳۷	فصل پنجم - روش مذاکره .....
۴۳	فصل ششم - شیوه‌های استفاده از قدرت در مذاکرات .....
۴۶	فصل هفتم - تأثیر برداشت و تلقی .....
۵۰	فصل هشتم - تأثیر احساسات و هیجانات در مذاکره .....
۵۴	فصل نهم - نقش عنصر زمان در تصمیم‌گیری .....
۶۰	فصل دهم - از خواسته‌های خود آگاه باشید .....
۶۴	فصل یازدهم - طرح مذاکراتی دانشگاه هاروارد .....
۶۷	فصل دوازدهم - آمادگی امری کلیدی است .....
۷۲	فصل سیزدهم - موضع خود و دیگران را کاملاً روشن کنید .....
۷۸	فصل چهاردهم - قانون چهار .....
۸۳	فصل پانزدهم - نیروی تلقین در مذاکره .....
۸۸	فصل شانزدهم - ترغیب از طریق عمل متقابل .....
۹۴	فصل هفدهم - متقاعدکردن با توسل به دلایل اجتماعی .....

۹۹	..... فصل هجدهم - فنون مذاکره درباره‌ی قیمت
۱۰۶	..... فصل نوزدهم - روش ترک مذاکره
۱۱۱	..... فصل بیستم - مذاکرات هرگز تمامی ندارند
۱۱۶	..... فصل بیست و یکم - مذاکره‌کننده‌ی موفق

کلیدِ ثروت

KelideServat.com

## مقدمه

موفقیت شما در تجارت و زندگی به توان مذاکره‌ی شما در هر شرایط و در جهت مصلحت و منفعت خودتان بستگی دارد. مذاکره کردن مهارتی کلیدی است که بر هرچه که می‌گویید و انجام می‌دهید و تقریباً بر تمامی تعاملات شما، چه شخصی و چه حرفه‌ای، اثر می‌گذارد. اگر شما نتوانید برای تأمین منافع خود مذاکره کنید، قربانی کسانی خواهید شد که نسبت به شما مذاکره‌کنندگانی توانمندترند. اگر شما مذاکره‌کننده‌ای ماهر باشید همواره قادر خواهید بود درآمدهای بالاتر کسب کنید و معاملات بهتری انجام دهید.

زندگی را شاید بتوان یک مذاکره‌ی بسیار طولانی و درازمدت، از گهواره تاگور در نظر گرفت. مذاکره هرگز در زندگی متوقف نمی‌شود. این بخش عمده‌ی تجارت در زندگی و برقراری ارتباط با دیگران است. روشی است برای افرادی دارای ارزش‌ها و علائق متفاوت، تا بتوانند راه‌هایی سازنده برای کار و زندگی در عین توازن و هماهنگی در کنار یکدیگر بیابند. توان شما در انجام مذاکرات موفقیت‌آمیز، برای کامیابی شما در تقابل و تعامل با دیگران ضروری است.

مذاکره و گفتگو از زمان پیدایش تمدن‌ها همواره در جریان بوده است چراکه انسان‌ها در زندگی‌شان پیوسته در صدد یافتن راهی برای بهبود جایگاه نسبی خود در مقایسه با دیگران بوده‌اند.

تمامی انسان‌ها خواستار دستیابی بیشتر به تمام خوبی‌ها از جمله خوشبختی، ثروت، موقعیت، عشق، امنیت، مقام، اعتبار و حیثیت، و موفقیت هستند؛ و همواره می‌خواهند راه‌هایی سریع‌تر و آسان‌تر، با صرف هزینه و زمان کمتر برای رسیدن به این اهداف پیدا کنند. ما با بسیاری افراد دیگر که همین اهداف و نتایج و پیامدها را جستجو می‌کنند، به‌نحوی در رقابت هستیم و از طریق مذاکره، مصالحه، و مبادله است که رقابت‌ها و اختلافات را در جهت رسیدن به نیازها و خواسته‌های خود تعدیل می‌کنیم تا به بهترین دستاورد ممکن برای خود در زندگی برسیم.

### «ارزش» مقوله‌ای فردی و ذهنی است

ارزش و بهای هر چیز همواره و تنها به واسطه‌ی تقاضا برای آن و ضرورت آن تعیین می‌شود. «ارزش» چیزی است که به دست یک فرد مشخص، در زمان خاص، و تحت شرایط معلوم، برای یک چیز معین می‌شود. از آنجا که این نحوه‌ی ارزش‌گذاری همواره ذهنی و فردی است، هیچ‌گاه و برای هیچ چیز ارزش‌گذاری پیشاپیش معنا پیدا نمی‌کند.

بهایی که انسان‌ها حاضرند پردازند همواره به شرایط افراد و درجه‌ی نیاز نسبی آنها (به هر چیز) در زمان انجام معامله بستگی دارد. ارزش‌گذاری‌های شخصی، عامل به‌وجود آمدن نیاز به تبادل کالا، خدمات مالی، و سایر امور مرتبط است.

در هر معامله یا دادوستد داوطلبانه و اختیاری، دو طرف معامله تنها زمانی حاضر به پذیرش شرایط و قیمت تعیین شده می‌شوند که باور داشته باشند نتیجه‌ی این مذاکره یا معامله بهتر از نتیجه‌ی انجام نشدن آن خواهد بود. گفته‌اند: «اختلاف عقیده‌هاست که موجب برپایی مسابقه‌ی اسب‌سواری می‌شود.»

## روش‌ها و تدابیر کاربردی (عملی)

طی سال‌ها من وارد مذاکرات بسیاری در مورد عقد قراردادهایی به ارزش میلیون‌ها دلار شده‌ام، در زمینه املاک شخصی و تجاری و صنعتی، از جمله مراکز خرید، دفاتر تجاری، و احیای اراضی. من در امر واردات و توزیع خودروهای گوناگون به ارزش بیش از بیست و پنج میلیون دلار و علاوه بر آن برای عقد قراردادهای نشر، مشاوره‌ی آموزشی، تبلیغات، نمایشگاه‌ها، و همایش‌های مختلف، و همچنین فروش هزاران نوع کالا به ارزش میلیون‌ها دلار وارد مذاکره شده‌ام. بنابراین دیدگاه‌ها و دستاوردهای این کتاب برپایه‌ی تجارب بسیار، اعم از خوب و بد، به انضمام سال‌ها مطالعه و تحصیل در زمینه‌ی علم و هنر مذاکره شکل گرفته است.

اکنون شما در آستانه‌ی فراگیری مجموعه‌ای ارزشمند از فنونی هستید که تا امروز در امر گفتگو و مذاکره کشف شده و به دست آمده است. هر یک از این راهکارها، اثبات شده، کاربردی، و به سرعت قابل اجراست. این روش‌ها کارآمدند و به شما امکان می‌دهند کم‌وبیش در هر شرایطی، بهترین معاملات را انجام دهید.

من این راهکارها و روش‌ها را به صدها هزار تجارت‌پیشه در سراسر جهان آموزش داده‌ام و نتایج مثبت این مذاکرات زندگی بسیاری از آنها را متحول کرده است.

اگر شما به طور مستمر و عینی، حتی بخش کوچکی از آنچه را در شرف یادگیری‌اش هستید، به کار بندید، قادر خواهید بود تحولات کمی و کیفی عمده‌ای در نتایج خود ایجاد کنید.

## مذاکره، یک فن آموختنی است

حتی بچه‌های کوچک نیز مذاکره می‌کنند. آنها می‌دانند که در آغوش گرفتن‌ها و مهر و محبت‌شان در حکم کالایی است که به واسطه‌ی آن قادرند با پدر و مادر و بستگانشان مذاکره کنند.

مذاکره کردن یا نکردن، مصالحه کردن یا نکردن، و تلاش در جهت آشتی دادن و هم‌سو کردن منافع متضاد، از فعالیت‌های عمده و اساسی زندگی بشر به‌شمار می‌آیند. توانایی شما در مذاکره می‌تواند تفاوتی چشمگیر در زندگی شخصی و حرفه‌ای‌تان و همچنین در روابط و تمام دادوستدهای زندگی روزمره‌ی شما ایجاد کند.

خوشبختانه، مذاکره کردن مهارت است و تمام مهارت‌ها را می‌شود آموخت. هر شخصی که امروز مذاکره‌کننده‌ای توانمند و فوق‌العاده است، روزی مذاکره‌کننده‌ای ضعیف بوده است که در مقایسه با امروز، معاملات بسیار نامناسبی انجام داده است.

هرچه بیشتر بیاموزید و فکر کنید و مذاکره را تمرین کنید، مذاکره‌کننده‌ی بهتری خواهید شد. همچنان‌که به نتایج بهتر و مطلوب‌تری دست پیدا می‌کنید، احساس رضایت بیشتری نیز خواهید داشت، اعتماد به نفس شما افزایش خواهد یافت، و بیش از پیش عنان زندگی خود را به دست خواهید گرفت. یکی از مؤثرترین و مستدل‌ترین راه‌های آموختن برای ما، مقایسه‌ی آنچه امروز انجام می‌دهیم با کاری است که می‌توانستیم در عوض آن انجام دهیم.

یکی از عرصه‌های مهم زندگی شخصی یا کاری خود را که امروز در حال مذاکره بر سر آن هستید، در نظر بگیرید. همچنان‌که مشغول خواندن این کتاب هستید، در مورد چگونگی اعمال این روش‌ها در زندگی خود،

برای رسیدن به نتایج بهتر از امروز فکر کنید. هنگامی که این راهکارها را عملی کنید، از افزایش تأثیر کارآیی مذاکره در زندگی‌تان شگفت‌زده خواهید شد و در نتیجه احساس رضایت بیشتری خواهید کرد.

کلیدِ ثروت

KelideServat.com

## همه چیز قابل مذاکره است

«همه چیز قابل مذاکره است» جمله‌ای است که از هم‌اکنون باید مبنای نگرش و رویکرد شما به زندگی و کسب‌وکارتان باشد. یکی از بزرگ‌ترین موانع رسیدن به خوشبختی و موفقیت، انفعال یا منفعل بودن است. افراد بی‌اراده و منفعل عمدتاً وضعیت جاری کسب‌وکار خود را می‌پذیرند و خود را در قبال تغییر اوضاع ناتوان می‌بینند. اما از سویی دیگر، افراد پویا و پیشرو امکانات و موقعیت‌ها را در همه‌جا می‌بینند و همواره به دنبال یافتن راهی برای تغییر اوضاع به نفع خودشان هستند.

روش و شیوه‌ی زندگی شما نیز باید اینچنین باشد.

### مانند مذاکره‌کننده‌ها بیندیشید

معمولاً در مورد هر چیز، شرایط و ارزش‌گذاری ثابت یا قطعی وجود ندارد؛ حتی اگر این ضوابط مکتوب باشند. باید به خاطر داشته باشید که حتی اگر قیمت‌ها و شرایط یک معامله ثابت و محکم و غیرقابل تغییر به نظر برسند، همه چیز هنوز قابل مذاکره است.

وظیفه‌ی شما به سادگی این است که بتوانید در هر جا و به هر

شکل معاملات و شرایطی بهتر از آنچه امروز به شما پیشنهاد می شود بیاید.

زمانی که انسان ها شش هزار سال پیش در سرزمین سومر<sup>۱</sup> دادوستد و معاملات پایاپای را آغاز کردند، درک کلی از موضوع این بود که در مورد تمام قیمت ها و معاملات می شود مذاکره کرد.

در بازارها و اماکن دادوستد در جهان سوم و حتی در سمساری ها و بازارهای فروش اجناس دست دوم خانگی که ممکن است در محله ی شما نیز مشابه آنها وجود داشته باشد، هر نرخ، چه در زمان خرید و چه در زمان فروش، نقطه ی آغاز بسیار خوبی برای شکل گرفتن مذاکره و رسیدن به قیمت مطلوب نهایی است.

اما در جهان امروز، مذاکره چندان رایج نیست. بسیاری از مردم به ویژه در زمان فروش یک کالا یا ارائه ی هرگونه خدمات در بازارهای تجاری، از مذاکره کردن به هر ترتیب پرهیز می کنند. در عوض فهرستی از قیمت ها برای کالا و خدمات خود تهیه و چاپ می کنند و برچسب قیمت را برای هر کالا یا خدماتی به شما نشان می دهند، و این کار را به نحوی انجام می دهند گویی این نرخ ها روی سنگ حک شده اند. اما در واقع یک قیمت درج شده هیچ معنایی ندارد و این موضوع یک واقعیت ثابت و قطعی نیست. این در واقع بهترین برآورد یا تخمین کسی است که جایی و زمانی گمانه زده است خریدار تا چه مبلغ و به چه میزان حاضر است در قبال یک کالای خاص پول بپردازد. این قیمت تعیین شده ی یک فرد می تواند به دست خود او یا شخصی دیگر تغییر کند.

## قیمت‌ها اختیاری و قراردادی اند

حقیقت این است که تمامی قیمت‌گذاری‌ها اختیاری و قراردادی اند. شرکت‌های تجاری، قیمت‌های خود را آزادانه و براساس هزینه‌ها، سود احتمالی، و شرایط رقابتی بازار تعیین می‌کنند. در نتیجه با تغییر شرایط و داده‌ها تمام قیمت‌ها می‌توانند مورد بازبینی مجدد و تنظیم و تعدیل قرار گیرند.

در هر زمان و در هر جا، وقتی با آگهی حراج یا کاهش قیمت هر نوع کالا یا خدماتی مواجه می‌شوید، مثالی از این واقعیت را می‌بینید که یک مؤسسه در ابتدای قیمت‌گذاری، تخمین درستی نزده است.

شما باید نوعی از رفتار را در خود ترغیب کنید که هرگاه با یک قیمت مشخص هنگام خرید یک کالا مواجه می‌شوید، بدانید که به نحوی قادرید آن معامله را به نفع خودتان تغییر دهید. ممکن است بتوانید آنچه را می‌خواهید، سریع‌تر و ارزان‌تر و با شرایطی بهتر به دست آورید. این عادت را در خود ایجاد کنید که همواره به دنبال فرصت‌هایی برای دستیابی به قیمت‌های مناسب‌تر و شرایط بهتر باشید.

### «قراردادها صرفاً نقاط شروع هستند.»

برفرض هنگامی که قرارداد یا توافقنامه‌ای مقابل شما می‌گذارند، شما کاملاً دارای این حق هستید که هر جمله یا عبارت و شرطی را که با آن موافق نیستید خط بزنید و حذف کنید. شما باید به این نکته واقف باشید که هر قراردادی که فروشنده (یا هر شخص دیگر) مقابل شما می‌گذارد، از جانب فروشنده و به نفع او نوشته شده است. طبیعتاً در چنین قراردادی موارد جزئی اندکی وجود خواهد داشت که مطابق خواسته‌ها و به نفع

شما باشد.

هرگز در مقابل یک قرارداد تجاری یا یک توافق فروش مکتوب که رسمی به نظر می‌رسد، مرعوب نشوید یا خود را مجبور به قبول آن ندانید.

چند سال پیش ما یک قرارداد پنج‌ساله اجاره‌ی محل کار را در یک ساختمان اداری جدید منعقد کردیم. چند سال بعد صاحب ساختمان، آن را به یک مالک جدید فروخت. مدیران جدید ساختمان، به سراغ هر یک از مستأجران رفتند و توضیح دادند که بنا به دلایل قانونی، مستأجران همگی موظفند قراردادهای اجاره‌ی جدیدی را با مالکان تازه امضا کنند. در ضمن به ما گفته شد که جای هیچ‌گونه نگرانی وجود ندارد چراکه شرایط و مفاد قرارداد جدید، کم‌وبیش مشابه قرارداد قبلی خواهد بود و فقط اصلاحات کوچک و مختصری در آن ایجاد شده است.

زمانی که قرارداد جدید را مقابل ما گذاشتند که امضا کنیم، متوجه شدیم چیزی حدود ده صفحه از قرارداد اولیه طولانی‌تر شده است. یکی از دوستان من که متخصص امور حقوقی واحدهای اداری استیجاری بود، قرارداد جدید را بررسی و مطالعه کرد و متوجه شد پنجاه‌ودو مورد تغییر و اصلاحیه در قرارداد گنجانده شده است. این موارد جدید بدون استثنا، بلافاصله یا در آینده، برای کسب‌وکار ما خسارت‌بار و زیان‌بخش بود.

کاری که ما انجام دادیم بسیار ساده بود؛ ما تمام قرارداد توافق اجاره‌ی جدید را بررسی کردیم و تمام پنجاه‌ودو تغییر را خط زدیم. در واقع قرارداد را بازبینی و اصلاح و سپس امضا کردیم. چند روز بعد آنها با قرارداد جدید و پاک‌نویس شده‌ای که تمام پنجاه‌ودو مورد اصلاحیه‌ی درخواستی ما را در بر داشت نزد ما بازگشتند.

نتیجه‌ی اخلاقی این ماجرا، این است که هرگز مرعوب شرایط و مفاد

قرارداد خرید یا فروش یا هر نوع توافقنامه نشوید. هیچ اهمیتی ندارد طرف مقابل شما چه می‌گوید، بر چه چیزی اصرار می‌ورزد، یا چه چیز را به صورت قرارداد مکتوب روی کاغذ آورده است؛ همه‌ی موارد قابل مذاکره است. توافقنامه، صرفاً قدم اول در فرآیند معامله است.

کلیدِ ثروت

KelideServat.com

# پایان

جهت دانلود نسخه ی کامل محصول

روی دکمه زیر [کلیک](#) نمایید

دانلود نسخه ی کامل محصول