

هنر مذاکره - برای مذاکره قوی و موفق چه باید کرد؟  
**مذاکره** مفهوم عام و گسترده ای است که می توان از آن برای یک صلح جهانی و یا برطرف کردن مشکل دو انسان بهره جست.

مذاکره برای رسیدن به یک نقطه اشتراک میان دو الی چند تن یا چند گروه صورت می گیرد و هدف از انجام آن برطرف شدن اختلافات و رسیدن به نقطه اشتراکی است که برای تمام افراد یا گروه های مذاکره کننده سود داشته باشد.

احساسات، شانس و سحر و جادو هیچ جایی در مذاکره ندارند و نکته ای که حائز اهمیت است اینجاست که فرد مذاکره کننده باید تکنیک های این هنر را بشناسد و بعد وارد مذاکره شود چراکه در مذاکره، افراد هم امتیاز می دهند و هم امتیاز می گیرند اما هنر مذاکره در این است که شما بتوانید کمترین امتیاز را بدهید و بیشترین امتیاز را بدست آورید و در عین حال اشتیاق طرف مقابلتان را برای ادامه همکاری و گفت و گو نیز حفظ کنید.

### **مذاکره ضعیف؛ هنر مذاکره را یاد بگیریم**

مذاکره ضعیف می تواند یک شرکت را به سرعت با از دست دادن مشتریان کلیدی فلج کند. حال برای داشتن یک مذاکره قوی و موفق چه باید کرد؟

برای اینکه در یک مذاکره حرفه ای باشیم تکنیک های زیادی وجود دارد اعم از: درک و شناخت روند حاکم بر موضوع مورد مذاکره، مدیریت زمان، برنامه ریزی دقیق و منظم برای مذاکره، انجام کار تیمی، **شخصیت شناسی**، دانستن مهارت مدیریت مذاکره، مدیریت میانجیگری، مدیریت امتیاز دهی و امتیازگیری و ... که در اینجا به چند مورد مهم اشاره خواهیم کرد.

### **مهارت سخنرانی و ارائه مطلب**

سخنرانی و **فن بیان** آنچه در ذهن دارید یکی از تاثیرگذارترین زیرمجموعه های هنر مذاکره است. برای ارائه یک سخنرانی خوب باید توجه داشته باشیم که استرس و اضطراب بر ما غلبه نکند.

اساسا زمانی که یک سخنرانی انجام می شود تعدادی مخاطب وجود دارد و چون پرسش و عکس العمل مخاطبان به صورت دقیق و کامل در دسترس سخنران نیست، در نتیجه مبحث استرس و اضطراب ارائه، کاملا عادی و طبیعی است اما باید مراقب باشیم که این احساس بر ارائه ما تاثیر منفی نگذارد. برای ارائه یک موضوع باید تلاش کنیم که مطلب خود را کاملا شفاف مطرح کنیم در این صورت می توانیم با ذهن آسوده به سخنرانی بپردازیم و پیش نیاز این موضوع، مطالعه و تهیه چک لیست است.

یکی دیگر از نکاتی که موجب به وجود آمدن استرس می شود ممکن است نشات گرفته از عدم اعتماد به نفس باشد. اعتماد به نفس پایین در شرایط متفاوت خود را به شکل های گوناگونی نشان می دهد . ممکن است خود را در جایی به شکل خشم و عصبانیت و در جای دیگر به صورت فرو خوردن حرف ها نشان دهد.

## آماده سازی کلید مذاکره است

کلیدی ترین قسمت هنر مذاکره ؛ **آمادگی** برای آن است.

زمانی که شما اطلاعات خود را بالا ببرید و از طرف دیگر آگاهی کامل داشته باشید موجب می شود روی نقاط ضعف و قوت شریک تان سرمایه گذاری کنید و در نهایت نتیجه مطلوب را به دست آورید. حتی از همکارانتان که تجربه همکاری با آن شرکت و یا شخص را دارند مشورت بگیرید چرا که آن ها می توانند نکاتی را به شما گوشزد کنند که در پیش برد اهدافتان موثر خواهد بود.

اگر خریدار هستیم باید نسبت به محصول مورد نظرمان اطلاعات کافی داشته باشیم در غیر این صورت ممکن است باعث ایجاد اضطراب در خودمان و سلب اعتماد طرف دیگر شویم. لازم است قبل از اینکه وارد مذاکره شویم یک قیمت یا هدف در ذهنمان داشته باشیم و این قیمت یا هدف باید با توجه به تمام محدودیت ها در طول مذاکره واقع بینانه باشد. وقتی بدانید دنبال چه چیزی هستید اصطلاحاً تکلیف تان با خودتان روشن است و سریع تر می توانید به هدف خود برسید.

## چک لیست تهیه کنید

یکی دیگر از نکات آماده سازی تهیه چک لیست است. هر چقدر اهمیت مذاکره برای شما بیشتر است این چک لیست هم باید دقیق تر باشد. بدیهی است که در این چک لیست باید پاسخ هر سوال را در نظر داشته باشید و اگر در آن حوزه به اطلاعات بیشتری نیاز دارید تحقیق و بررسی لازم را انجام دهید.

در این چک لیست باید به نکات مهم و تاثیر گذاری توجه داشته باشید اعم از اینکه :  
بدانید منافع و مواضع شما چیست؟ نقطه شروع چیست؟

مقدمه را چگونه عنوان کنید؟ آیا برای تمام سوال های او جواب دارید؟

چگونه حسن نیت خود را نشان دهید؟

اگر قصد دارید امتیاز بدهید آن را مشخص کنید، اگر امتیازاتی وجود دارد که حاضر به اعطای آن ها نیستید مشخص کنید، هدف و ترس های طرف مقابلتان را مشخص کنید، خط قرمزهایتان را مشخص کنید! و موارد بسیار دیگری که برای یک مذاکره نیاز است

و می تواند کمک شایان توجهی به شما برای داشتن یک مذاکره خوب و مفید کند.

یک استراتژی داشته باشید و همیشه آماده برای دادن هدیه بدون لطمه به مذاکره باشید

**اولین پیشنهادی که می دهید مهم ترین و معیارترین پیشنهاد شما است**

که در پیشنهادات بعدی در نظر گرفته و مقایسه می شود .

یکی از نکات مهم این است که اولین پیشنهادتان را صبورانه و تهاجمی مطرح کنید.

در طول مذاکره نباید بودجه یا محدودیت هایمان را فاش کنیم و تا جایی که امکان دارد

باید بهترین محصول را با صرف هزینه کمتر از آنچه برنامه ریزی کردیم به دست آوریم.

از سوی دیگر هدیه مانند قرار دادن طعمه در مذاکره است و این طعمه کمک می کند

خریدار را به هدف قیمتش برسانیم همچنین این حواس پرتی به جوهره ی پیشنهاد ما نیز کمک می کند.

به کارگیری این استراتژی باید با در نظر گرفتن اتفاقات در مناقصه های دیگر انجام شود.

**صبور باشیم و قدرت نفوذ را بیابیم**

صبور بودن در روند مذاکره بر به دست آوردن نتیجه مطلوب تاثیرگذار است

پس در این راه باید صبور بود. زمانی که پیشنهادی را مطرح می کنیم باید منتظر پذیرش یا رد آن باشیم .

اگر پیشنهادمان رد شد و از ما خواسته شد پیشنهاد دیگری را مطرح کنیم نباید به دام بیفتیم و این کار را انجام دهیم.

بهترین روش در چنین موقعیتی این است که صبور باشیم و بر پیشنهاد مقابل اصرار کنیم

تا طرف دیگر قبل از پیشنهاد جدید ما مجبور شود موقعیت خود را تغییر دهد.

یکی دیگر از نکات اساسی پیدا کردن قدرت نفوذ است.

ما باید علاوه بر استفاده از نقطه ضعف طرف مقابل بر نقاط قوت خود تمرکز کنیم .

با نشان دادن دانش و تخصصمان از موضوع مذاکره می توانیم یک پایه ی قوی اولیه نشان دهیم.

ایفای نقش در مذاکره سخت مهم است پس بهتر است

پیش قدم باشیم یا ابتکار و صبر داشته باشیم و مذاکره را در جهتی که می خواهیم هدایت کنیم.

**زبان بدن یا ارتباط غیر کلامی را بشناسیم**

زبان بدن از آن دسته تکنیک هایی است که اگر بیاموزیم،

با خیالی آسوده می توانیم وارد هرگونه مذاکره اعم از شخصی یا کاری شویم.

بدن ما طبق ساختار الهی خود حقیقت را آشکار می سازد

حتی اگر تصمیم بگیریم که حقیقت را بیان نکنیم و این تکنیکی است که مورد توجه و علاقه افراد زیادی از جمله کسانی که درگیر مذاکرات مهم و متفاوت هستند، قرار می گیرد مثل افراد سیاسی.

نوع نشستن، ایستادن، راه رفتن، نگاه کردن، زاویه بدن، حرکت دست و پا، ارتباط چشمی و ... از زیر مجموعه های زبان بدن هستند

و هر کدام از حالت های مختلف بدن و صورت می تواند معنای خاصی داشته باشد. زبان بدن به تنهایی یک علم وسیع است و دانستن آن کمک می کند تا در موقعیت های متفاوت طرف مقابلتان را آنالیز کنید

و این آنالیز در طول مذاکره برای پیش برد اهداف تان به شدت به شما کمک می کند.

### **پیشنهاد و حل برنده برنده تا بستن قرارداد**

پیشنهادی که مطرح می کنیم باید تمامی عناصر معامله را شامل شود و مبنای آن شامل: قیمت پیشنهادی، شرح کار، شناسایی و کمیت کالاها، زمان تحویل و... باشد. مبادله کردن یک تاکتیک مشترک است و این خرده های چانه زنی ها به ما برای دریافت قیمتی که می خواهیم کمک می کند.

ما باید برای جلوگیری از سو تفاهم پیشنهادها را مکتوب کنیم.

برای یک مذاکره برنده برنده در قدم اول باید اولویت های خود و طرف دیگر را بشناسیم. اگر در حال ساخت پیشنهاد هستیم تلاش کنیم در این پیشنهاد برخی اولویت هایمان را اجرا کنیم. در پایان مواجهه گرم با طرف دیگر قرارداد موجب می شود با افراد دیگر این گروه یا با همان گروه در شرایط دیگر کار کنیم.