

۱۵ تکنیک برای مذاکره تجاری

مذاکره تجاری بخش جدایی ناپذیر زندگی امروزی محسوب می شود و در واقع نیت هرکسی از مذاکره دست یابی به اهداف مورد نظرش است. اهدافی که می تواند موفقیت یک شخص یا یک گروه را تضمین کند.

پس داشتن اطلاعات کافی از تکنیک های این سبک مذاکره، نیاز تمام انسان ها است که در ادامه به ۱۵ مورد از این تکنیک ها اشاره خواهیم کرد. شاید اینگونه تصور کنید که این مقاله مخصوص مدیران و صاحبان کسب و کار است. اما در اصل اینگونه نیست چراکه همه ما در زندگی روزمره خود درگیر مذاکره هستیم. مذاکره تجاری یکی از زیر شاخه های مذاکره محسوب می شود که می توان مذاکره میان ماجر و مستاجر، مذاکره برای حقوق، مذاکره میان خریدار و فروشنده و... را مثال زد.

مذاکره تجاری چیست؟

تعریف دقیق و مشخصی برای مذاکره تجاری وجود ندارد اما می توان اینگونه تعریف کرد که: هر مذاکره ای که به صورت مستقیم یا غیر مستقیم تبعات مالی و اقتصادی داشته باشد، مذاکره تجاری محسوب می شود.

مذاکره برای قراردادهای تجاری میان شرکت ها، سازمان ها و موسسات، مذاکره برای استخدام یا استعفا، مذاکره میان پزشک و بیمار، مذاکره میان دو واحد یا دو صنف و... از انواع مذاکرات تجاری هستند.

تکنیک های دست یابی به مذاکره تجاری موفق چیست!

مذاکره ی تجاری نقطه عطفی در موفقیت یک شخص و یا یک گروه محسوب می شود و هرکسی برای داشتن یک مذاکره موفق به تکنیک هایی نیاز دارد که رسیدن به هدف را آسان کند. در ادامه به چند تکنیک برای دست یابی بهتر و سریع تر به اهداف مورد نظرتان را معرفی کردیم؛

۱- به حریف گوش دهید و هدف و دیدگاهش را بفهمید

شاید بدترین مذاکره کنندگان کسانی باشند که مدام صحبت می کنند و می خواهند کنترل تمام مکالمه را به دست بگیرند. آن ها برای این کار جزییات موقعیت و جایگاهشان را بیش از اندازه توضیح می دهند. اما بهترین مذاکره کنندگان کسانی هستند که به حرف های حریف گوش می دهند تا هدف های کلیدی و محدودیت های آن ها را بفهمند، سپس یک پاسخ مناسب و فرموله را آماده می کنند.

باید سعی کنید به درکی از مواردی که برای حریف مهم است و محدودیت هایی که ممکن است داشته باشد برسید و بفهمید کجا انعطاف به خرج می دهد و در این مسیر از زیاد حرف زدن اجتناب کنید.

۲- آماده باشید!

آماده بودن شامل چندین نکته متفاوت است؛

- تجارت حریف را با چک کردن وبسایت، مطالب چاپ شده و مقالات نوشته شده در مورد شرکتشان به طور کامل بفهمید
- می توانید از طریق روش های زیر سابقه حریف خود را بررسی کنید: بررسی بیوگرافی او در پروفایل [linkedin](#) و تحقیقات وبسایتی و گوگلی
- معامله های دیگری که حریف تان انجام داده را به همراه شرایطی که داشته اند مورد بررسی قرار دهید
- پیشنهادها و قیمت هایی که به حریف داده شده را بررسی کنید.

۳- مذاکره ها را رسمی و مودبانه حفظ کنید

این مورد به عنوان قانون "عوضی نباشیم" هم شناخته می شود. کسی نمی خواهد با انسان سختگیر و بد دهان معامله کند چراکه ممکن است بعد از این مذاکرات با این شخص همکاری کنید یا معامله به گونه ای باشد که نیاز به جلسات و [سخنرانی](#) هایی از طرف حریف داشته باشد.

ایجاد و حفظ یک رابطه بلندمدت باید یکی از اهداف مذاکره باشد. لحنی که نشان دهنده همکاری و انرژی مثبت باشد بیشتر احتمال دارد مذاکره را به انتهای خوبی ختم کند.

۴- دینامیک معامله را بفهمید

درک دینامیک و پویایی معامله در مذاکرات خیلی مهم است. پس باید آماده تعیین موارد زیر باشید:

- برگ برنده در مذاکره دست چه کسی است؟ چه کسی معامله را بیشتر می خواهد؟
- حریف در چه محدودیت زمانی ای گیر کرده است؟
- انتخاب های نهایی حریف چیست؟
- آیا قرار است حریف هزینه خوبی از شما بگیرد؟ اگر این چنین است، برگ برنده دست شماست.

۵- همیشه اولین ورژن توافق را آماده کنید

مهم ترین قانون برای هر مذاکره ای این است که شما یا یک وکیل خوب باید اولین قرارداد پیشنهاد شده را آماده کنید. این کار اجازه می دهد چارچوب بندی مناسبی در زمینه چگونگی ساختار معامله و نقاط کلیدی ای که راجع به آن ها بحث شده، داشته باشید. حریف برای تغییرات بزرگ در مدارک ما بی میل است (مگر اینکه به شکل ناخوشایندی یک طرفه باشد) بنابراین از همان ابتدا با شرایط منتخب خودتان بازی را برده اید. با شنیدن این حرف شاید بخواهید از مذاکره ای که حریف هرگز نمی پذیرد اجتناب کنید. در چنین شرایطی تعادل بسیار اهمیت دارد.

۶- هر لحظه آماده ترک مذاکره باشید

اگر شرایط بر وفق مرادتان نبود باید بتوانید مذاکره را ترک کنید البته گفتنش ساده تر از عمل کردن به آن است اما گاهی اوقات مهم است که به انتهای بازی برسید. باید از قبل مذاکره بدانید قیمت نهایی و قیمت ترک مذاکره چیست؟!

باید از اطلاعات بازار آگاهی داشته باشید چون می توانید از قیمت خود حمایت کنید و آن را منطقی نشان دهید. همچنین اگر با اولتیماتومی رو به رو شدید که واقعا قابل تحمل نبود، آماده ترک مذاکره باشید.

۷- باید از استراتژی "توافق پی در پی" دوری کنید

ده سال پیش، با شرکتی درگیر بودم که می خواستند با مشقت آن را بفروشند. مدیر شرکت متقاعد شده بود که یک خریدار مطمئن می تواند ایده آل باشد و او می خواهد با آن خریدار معامله کند.

اما خریدار مدام درخواست های غیرمنطقی می کرد و مدیر هم مدام به او امیدواری می داد که به خواسته هایش می رسد. بنابراین خریدار فهمید که؛ می تواند درخواست های بی منطق خود را ادامه دهد و مدیر هم همیشه در آخر می پذیرد و بالاخره تسلیم می شود.

سپس من مسئولیت مذاکره را به عهده گرفتم و به خریدار گفتم ما دیگر به شرایطی که او می گذارد علاقه ای نداریم و می خواهیم از معامله کنار بکشیم مگر اینکه قیمت و شرایط کمی هم به نفع ما تغییر کند.

آن زمان خریدار قیمت معامله و پرداخت ها را بالا برده بود و می خواستند وارد معامله شوند اما تازه به این دیدگاه رسیدند که دارند معامله را می بازند. بنابراین مجبور شدند به هر چه من می خواستم تن دهند، یعنی قیمت بالاتر! سپس معامله را در ۴۵ روز بستیم.

درسی که در این مثال بود این است: موافقت های بی جا و پی در پی درحالیکه هیچ امتیازی در مقابل دریافت نمی کنید دقیقا به نتیجه ای برعکس آنچه می خواهید ختم می شود.

۸- به یاد داشته باشید که زمان، دشمن بسیاری از معاملات است

باید بدانید که هرچه یک مذاکره در زمان طولانی تری تکمیل شود، احتمالش بیشتر است که نکته ای یا اتفاقی وسط راه آن را از مسیر اصلی منحرف کند. بنابراین باید در پاسخگویی سریع باشید.

وکیلی بگیری که مدارک را به سرعت جمع آوری کند و معامله را به جلو پیش ببرد. اگرچه این بدان معنی نیست که در حین مذاکره باید سریع عمل کنید و توافق هایی انجام دهید که جایز نیست. باید بدانید چه وقت، زمان به نفع شماست و چه وقت بدترین دشمن شما!

۹- روی معامله ای که جلویتان است تمرکز نکنید و گزینه های نهایی را در نظر بگیرید

در بسیاری از شرایط شما تلاش می کنید انتخاب های رقابتی داشته باشید. این اتفاق می تواند موقعیت مذاکره را بالا ببرد و موجب می شود بهترین تصمیم را بگیرید و همزمان بدانید چطور باید راه را طی کنید. مثلا اگر درگیر فرآیند فروش شرکت خود هستید، بهترین کار این است که چند پیشنهاد روی میز داشته باشید.

نباید در شرایطی گیر کنید که فقط یک پیشنهاد برای مذاکره هست و باید صبر کنیم تا ایده مشترک، قیمت خوب یا شرایط مناسبی در دسترس باشد. مذاکره همزمان با دو یا چند حریف می تواند شما را به قیمت بهتر یا شرایط بهتری برساند.

۱۰- نگذارید یک مشکل وقت شما را هدر دهد!

گاهی اوقات بهتر است پیشنهاد دهید مشکلی که وجود دارد کمی کنار گذاشته شود و دو حریف به موضوعات مهم تر رسیدگی کنند. وقتی به واسط مذاکره رسیدید، ممکن است یک راه حل خلاقانه هم برای آن مشکل پیدا شود.

۱۱- تشخیص دهید چه کسی تصمیم گیرنده اصلی است

همیشه باید بدانید مقام و سمت حریفی که با او مذاکره می کنید چیست. آیا او واقعا تصمیم گیرنده نهایی است؟

من اخیرا وارد یک سری مذاکرات طولانی مدت و بی نتیجه با شخصی شدم که مدام به من می گفت اجازه موافقت با بسیاری از موضوعاتی که بر سر آن ها مذاکره می کردیم را ندارد. او می توانست به درخواست من “نه” بگوید اما اجازه ی “بله” گفتن نداشت.

راه حل من (چون برگ برنده دست من بود) این شد که مکالمه را تمام کردم و گفتم برای اینکه حرف هایمان نتیجه ای داشته باشد باید با شخصی حرف بزنم که اجازه تصمیم گیری و توافق دارد.

۱۲- هیچوقت اولین پیشنهاد را نپذیرید

معمولا اشتباه است که اولین پیشنهاد از طرف حریف را بپذیرید. مثلا اگر می خواهید خانه خود را بفروشید و پیشنهادی دریافت کرده اید، باید قیمت های بالاتر و شرایط بهتر را هم در نظر بگیرید (حتی اگر هیچ پیشنهاد دیگری جلوی روی تان نیست)

اگر چنین نکاتی را حساب نکنید، حریف تصور می کند قیمت خوبی پیشنهاد داده و در آخر ممکن است پشیمان شود و بخواهد مذاکره را ترک کند. خریدارها همانطور که انتظار دارند اولین پیشنهادشان رد شود، انتظار هم دارند مقابله به مثل کنند.

معمولا خریدارها بعد از اولین پیشنهاد از اتاق خارج می شوند تا با ۵ الی ۱۵٪ افزایش قیمت بسته به شرایط، دوباره به مذاکره برگردند. پیشنهادهای مقابله به مثل و مذاکراتی که مدام در فرآیند خود جلو و عقب می روند، اینگونه ختم می شوند که دو حریف راضی هستند و به بهترین معامله ای که می خواهند می رسند. بنابراین باید به نتیجه مذاکره بیشتر پایبند باشیم.

۱۳- سوال های مناسب بپرسیم

نباید برای سوال پرسیدن از حریف بترسیم. جواب ها می توانند اطلاعات خوبی برای مذاکره باشند. بسته به نوع معامله می توان گفت:

- این بهترین قیمت یا پیشنهادی است که ارائه می دهید؟

- چه ضمانتی هست که بدانیم کالا یا خدمات شما برای من نتیجه خواهد داشت؟
- رقیب های شما چه کسانی هستند و چطور کالای آن ها را با خود مقایسه می کنید؟
- چه امتیاز دیگری می توانید به معامله اضافه کنید بدون اینکه برای ما هزینه ای داشته باشد؟ (یک سوال مفید برای دلال های ماشین)
- زمان بندی مطلوب شما برای معامله چیست؟
- معامله ما چه سودی برای شما دارد؟
- ما نمی خواهیم قراردادهای غیرمنطقی یا وکلای غیرمنطقی را از طرف شما داشته باشیم. چطور چنین چیزی را ضمانت می کنید؟

۱۴- برگه هدف یا شرایط، درست کنید تا به معامله خود ببندیشید

می توانید در زمان مناسب یک برگه ای از هدف و شرایط معامله درست کنید که بعدا شرایط کلیدی معامله را بهتر آنالیز کنید. این کار می تواند کمک کند زودتر به توافق برسید، کمی هزینه های قانونی را ذخیره کنید و معامله را در حال پیشرفت نگه دارید. مثلا برگه های هدفمند معمولا آماده می شوند و در رابطه با ادغام ها و مالکیت های حقوقی موجب توافق هستند.

۱۵- از بهترین مشاورها و وکیلها کمک بگیرید

اگر معامله خیلی بزرگ و پیچیده ای است، حتما به یک متخصص واقعی نیاز دارید که در مذاکرات کمک کرده و قرارداد را طراحی کند. مثلا اگر می خواهید شرکت خود را بفروشید، بهتر است با بخشی از آن پول شخص سرمایه گذاری را استخدام کنید که در مورد صنعت و رابطه با خریدارها اطلاعات دارد.

اگر می خواهید یک معامله ملکی واقعی انجام دهید، می توانید از یک وکیل ملکی استفاده کنید که معاملات این چنینی را انجام داده است (نه از یک وکیل عمومی) چنین مشاورهایی ارزان گیر نمی آیند اما اگر می خواهید معامله خوبی داشته باشید، می ارزد که چنین شخصی را پیدا کرده و استخدام کنید.