

ترفندهای مذاکره

جامع‌ترین مرکز خدمات مدیریت (مدیرسنتر)



www.modircenter.com
modircenter@gmail.com



تفکر هوشمندانه امروز
ضامن موفقیت فردا



ترفندهای مذاکره (بخش اول)

بیشتر از آنچه انتظار دارید به دست آورید،
بخواهید

این ترفند، فضایی برای مذاکره در اختیارتان قرار می‌دهد. اگر فروشنده باشید، همیشه می‌توانید کوتاه بیایید، اما هرگز نمی‌توانید قیمت را بالا ببرید. اگر خریدار هستید، همیشه می‌توانید قیمت را بالا ببرید، اما هرگز نمی‌توانید آنرا پایین بیاورید. قیمت درخواستی شما باید «بهترین مقدار ممکن» برای شما باشد. «بهترین مقدار ممکن» شما محل تقاطع دو عامل است، بیشترین مقداری که می‌توانید بخواهید و باور طرف مقابل به قابل قبول بودن مقداری که درخواست کرده‌اید. در بعضی موارد «بهترین مقدار ممکن» شما باید از آن مقداری که ترجیح می‌دهید، بیشتر باشد. وقتی اطلاعات کمتری درباره طرف مقابل دارید، «بهترین مقدار ممکن» شما باید به دو دلیل بیشتر باشد. اول اینکه، شاید حدسیات شما درباره آن‌ها نادرست باشد. ثانیاً، اگر این ارتباط جدید است، اگر بعداً امتیازات بزرگ‌تری به آن‌ها بدهید، همراه‌تر ظاهر خواهید شد.

ترفندهای مذاکره (بخش دوم)

هرگز به اولین پیشنهاد پاسخ مثبت ندهید

روانشناسی از این ترفند حمایت می کند. دادن پاسخ مثبت به اولین پیشنهاد، باعث ایجاد دو واکنش در ذهن طرف مقابل خواهد شد: «می توانستم بهتر از این ظاهر شوم» و «یک جای کار اشکال دارد». واکنش «می توانستم بهتر از این ظاهر شوم» ناشی از نظر شخص مقابل به موافقت آسان و سریع شما با پیشنهاد او است. قیمت مهم نیست. واکنش «یک جای کار اشکال دارد» بر مبنای آگاهی شما از این موضوع است که این پیشنهاد می بایستی رد می شد و سریعاً از خود این سوال را می پرسید که چرا چنین پیشنهاد بی ارزشی پذیرفته شد.

ترفندهای مذاکره (بخش سوم - استراتژی شروع مذاکره)

از مذاکرات تهاجمی اجتناب کنید

بحث و جدل در مراحل اولیه مذاکره باعث ایجاد تقابل می‌شود که منجر به بن‌بست زودهنگام خواهد شد. به جای بحث و جدل از فرمول «احساس، درک کردن و دریافتن» برای کنار آمدن با خصومت استفاده کنید. اولین گام درک احساس طرف مقابل نسبت به شرایط است. گام دوم بیان این نکته است که بسیاری از افراد دیگر نیز احساسی شبیه آن‌ها داشته‌اند. گام نهایی بیان این جمله است: «ما دریافته‌ایم که □» هرگاه که در جلسات مذاکره، طرف مقابل رفتار خصمانه غیرمنتظره‌ای با شما پیش می‌گیرد، از فرمول «احساس، درک کردن و دریافتن» استفاده کنید.

ترفندهای مذاکره (بخش چهارم - در میانه مذاکره)

مقابله با عدم اختیار

نامیدکننده ترین تجربه ای که به عنوان مذاکره کننده قدرتمند خواهید داشت، مذاکره با افرادی است که ادعا می کنند هیچ اختیاری برای اتخاذ تصمیم نهایی ندارند. این تاکتیک به گونه ای طراحی شده است تا شما را تحت فشار قرار دهد تا شرایط بهتری را ارائه کنید، زیرا نشان می دهد شاید بار شدن از طرف «مقام ارشد» آن ها مواجه شوید. این کار زمان بیشتری را در اختیار افرادی می گذارد که از ترفند عدم اختیار استفاده می کنند، زیرا اتخاذ تصمیم را تا زمان مرور مذاکرات، به تاخیر می اندازد.

جامع ترین مرکز خدمات مدیریت

برای مقابله از ترفندهای زیر استفاده کنید:

(۱) اول، توانایی فرد برای کسب اختیار بیشتر را، قبل از اینکه پیشنهادی ارائه دهید از بین ببرید. دلالتان خودرو همیشه وقتی جمله زیر را می گویند، چنین کاری را انجام می دهد، «آیا دلیلی وجود دارد که همین امروز معامله را تمام نکنیم؟»

(۲) اگر نمی توانید اختیار مقامات بالاتر را از بین ببرید، به نفس افرادی که با آن ها روبه رو می شوید، رجوع کنید. با ارائه پیشنهادی مثبت، کاری کنید که اختیارشان را افزایش دهند. آنها یا موافقت می کنند یا نمی کنند. اگر پاسخشان منفی بود، اعتراضات احتمالی به پیشنهاد خود را می شناسید. در هر دو روش احتمال بیشتری برای موافقت با پیشنهاد شما وجود دارد، در صورتی که اگر به ادعاهای آن ها درباره تصمیم گیرنده غایب واکنش نشان نمی دادید، چنین احتمالی به وجود نمی آمد.

ترفندهای مذاکره (بخش پنجم - در میانه مذاکره)

هرگز به اولین پیشنهاد پاسخ مثبت ندهید

هیچگاه پیشنهاد مصالحه ندهید

مصالحه کردن عادلانه به نظر می‌آید، اما اینطور نیست. به یاد داشته باشید، هر دلاری که در مذاکره‌ای به دست می‌آید، سود است. به جای آن، طرف مقابل را تشویق کنید که پیشنهاد مصالحه را مطرح کند. این کار دامنه قیمت طرف مقابل را افزایش می‌دهد.

ترفند کنار گذاشتن

از این ترفند برای کنترل شرایط بگرنج استفاده کنید، شرایطی که طرفین درباره مسئله‌ای عدم توافق کامل دارند. از طرف مقابل بخواهید که این موضع را کنار بگذارد و مذاکره را پیرامون سایر مسائل ادامه دهد. یک نمونه آن خریداری است که به شما می‌گوید: «ما قصد داریم با شما صحبت کنیم، اما باید پیش‌نویس آن را تا اول ماه آماده کنید و نگذارید زمان با صحبت هدر رود.» شما می‌توانید این‌طور جواب دهید، «می‌دانم این مسئله چقدر برای شما اهمیت دارد، اما اجازه دهید یک دقیقه آن را کنار بگذاریم و پیرامون سایر مسائل صحبت کنیم.»

تغییر یکی از عوامل مذاکره

از این ترفند برای حل بن‌بستی استفاده کنید که در آن طرفین به صحبت ادامه می‌دهند اما هیچ پیشرفتی در مذاکرات حاصل نمی‌شود. مهم‌ترین کاری که باید در این شرایط انجام دهید، تغییر یکی از اجزای مذاکره است. برای مثال، افراد تیم مذاکره را تغییر دهید.

ترفندهای مذاکره (بخش ششم - اتمام مذاکره)

هرگز به اولین پیشنهاد پاسخ مثبت ندهید

آدم خوب / آدم بد

این یکی از معتبرترین ترفندهای اتمام مذاکره است که آن را در سریال‌های پلیسی بیشماری در تلویزیون دیده‌اید. پلیس با فرد مظنون رفتار خشنی دارد و سپس اتاق را ترک می‌کند؛ پلیس دیگر به فرد مظنون می‌گوید که نگران اوست و اگر فقط به او بگویید که دقیقا چه اتفاقی افتاده به مظنون کمک می‌کند. البته قبل از اینکه پلیس بد باز گردد، فرد مظنون باید همکاری کند. هرگاه که دو یا چند مذاکره‌کننده در طرف مقابل حضور دارند، مراقب این ترفند باشید. بهترین دفاع این است که به این افراد نشان دهید از ترفندشان آگاه هستید.

ModirCenter.com

چانه‌زنی

چانه‌زنی کم‌کم بعد از آنکه در مورد همه‌چیز به توافق رسیده‌اید، ترفندی رایج است. چانه‌زن درخواست بیشتری دارد که معمولا موردی است که نمی‌توانسته در مذاکرات به آن دست یابد. فروشندگان بزرگ در چانه‌زنی موفق هستند. برای مقابله با این ترفند، هزینه درخواست‌ها، خدمات یا موارد اضافه را اعلام کنید. اگر به‌روشی مناسب کاری کنید که چانه‌زن‌ها احساس کنند عملشان زشت و نامناسب است، از این کار دست می‌کشند. در نهایت، با مذاکره صادقانه درباره همه جزئیات، راه چانه‌زنی را به‌روی افراد می‌بندید.

مصاحبه با اساتید برتر مدیریت،
پرسشنامه‌های مدیریتی،
مقالات فارسی و انگلیسی مدیریت،
معرفی رشته، بازار کار و چارت
درسی مجموعه گرایش‌های مدیریت

دانلود سؤالات پیام‌نور،
منابع آزمون دکتری مدیریت،
منابع آزمون کارشناسی ارشد مدیریت،
اخبار مدیریت، آزمون‌های استعدادی،
خلاصه کتب برتر مدیریت

انجمن‌های علمی دانشجویی
رشته‌های مدیریت دانشگاه‌های ایران،
جامع‌ترین مرکز خدمات مدیریت،
دانشکده‌های مدیریت ایران،
رزومه اساتید موفق مدیریت،



تجربه نامی است که شخص برای اشتباهاتش انتخاب می‌کند

اسکار وایلد