



**Namatek**  
True Education

# Business Negotiation Techniques

[www.namatek.com](http://www.namatek.com)

فنون مذاكرات تجاری

## فهرست مطالب

۱. اصول و فنون مذاکرات تجاری
۲. نکات مهم درباره فنون مذاکرات تجاری
۳. روند رسیدن به یک مذاکره تجاری موفق
۴. در صورت عدم توافق در مذاکرات تجاری چه باید کرد؟
۵. ویژگی های افراد با مهارت قوی در فنون مذاکرات تجاری

فنون مذاکرات تجاری لازمه اصلی فرآیندی ارتباطی است که دو یا چند طرف باید به یک موضع مشترک برسند. در صنعت ساختمان، تقریباً در هر مرحله از پروژه، از خرید زمین و گرفتن مجوزها گرفته تا تنظیم قراردادها، حل اختلافات و سایر موارد، تسلط بر "فنون مذاکرات تجاری" ضروری است. درک فنون مذاکره می تواند به پیشبرد بهتر اهداف تجاری در ساخت و ساز کمک کند. به همین دلیل، ما درباره فنون مذاکرات تجاری در ساخت و ساز و به طور کلی حوزه عمران صحبت می کنیم.

با ما همراه باشید.

## #۱ اصول و فنون مذاکرات تجاری

تعدادی تکنیک کاربردی در فنون مذاکرات تجاری (Business Negotiation Techniques) وجود دارند که می توان برای تکمیل یک مذاکره موفقیت آمیز از آن ها استفاده کرد:



## #۱-۱ ادراک

ادراک شامل توانایی درک موقعیت طرف مقابل در مذاکره است که به موارد زیر تقسیم می شود:

- دیدن مسئله از دیدگاه طرفین
- پرهیز از سرزنش طرفین
- گفتگو درباره مشکلات طرفین
- تمرکز بر نگرانی های گروهی به جای مواضع شخصی
- نشان دادن انعطاف پذیری بالا از خود
- اطمینان از ایجاد یک فضای گروهی جهت اجماع (توافق همه جانبه)
- ارائه پیشنهادهای منطبق با ارزش های طرف مقابل
- پرهیز از فرضیات و توجه به موارد قطعی

## #۱-۲ احساسات

فنون مذاکرات تجاری در ساخت و ساز شامل بررسی احساسات نیز است که به موارد زیر تقسیم می شود:

- شناخت و درک احساسات طرفین
- درک زمان بروز احساسات و ذکر آن در صورت لزوم
- اجازه دادن به طرف مقابل برای ابزار احساسات و عدم واکنش سریع به آن
- اتخاذ نگرش سازش به جای کینه توزی
- عدم ایجاد خشم و کنترل عصبانیت
- عدم اجازه دادن به فرد مقابل برای حمله به موضع شما و بالعکس

## #۱-۳ ارتباطات

برقراری ارتباط آزاد و صادقانه ضروری است.

ارتباطات به موارد زیر تقسیم می شود:

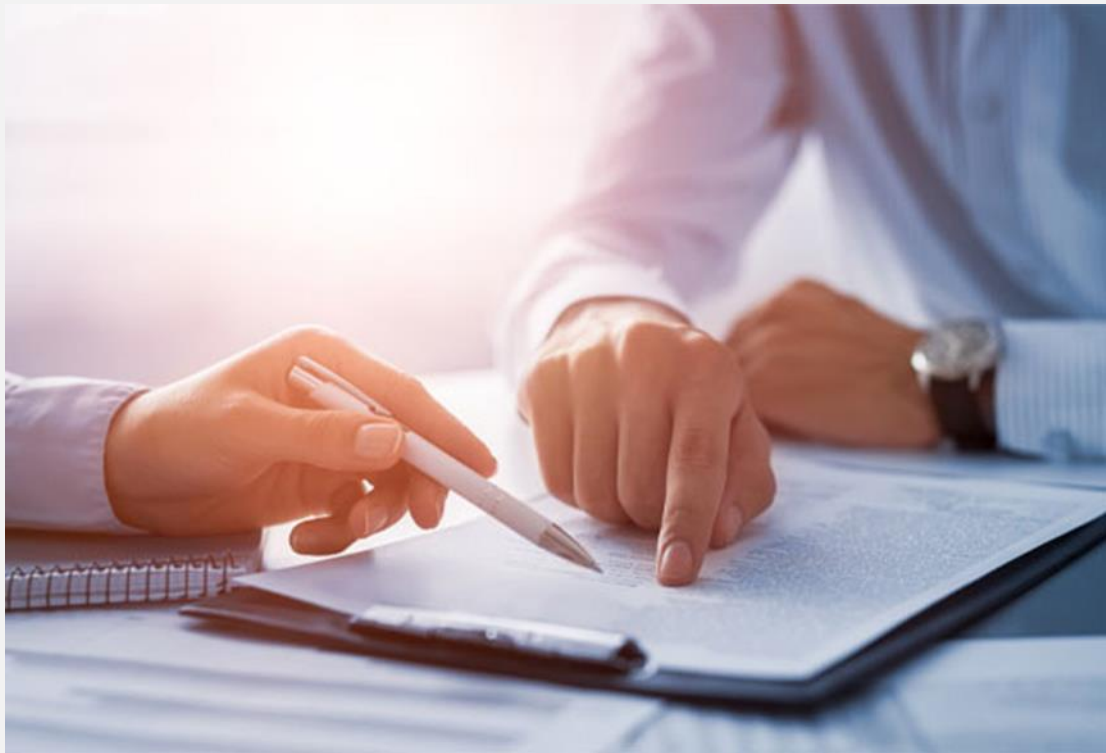
- صحبت با قصد درک شدن و درک کردن
- پرهیز از ابهامات و شبهات
- صحبت در مورد موضع خود و نه صحبت از موقعیت طرف مقابل
- گوش دادن فعال و تأیید حرف های منطقی
- دقت در گوش دادن به صحبت های طرف مقابل به جای واکنش های تکانشی (تایید با سر بدون درک موضوع)

- دعوت از انتقاد و مشاوره از طرف مقابل به جای دفاع از موقعیت خود

نکته: اگر چیزی را به درستی متوجه نشدید، به سوال پرسیدن ادامه دهید تا وقتی که آن موضوع را به خوبی درک کنید. در غیر این صورت، شما با چیزی موافقت خواهید کرد که با اهدافتان مطابقت ندارد و موجب ضرر مالی و حقوقی برای شما می شود.

## #۲ نکات مهم درباره فنون مذاکرات تجاری

یک مولفه اصلی در مذاکره تجاری «آماده سازی» است. همه متغیرها باید از قبل در نظر گرفته شوند تا بتوان به طور موثر و بدون ضعف، به موقعیت مناسبی در مذاکره رسید. تهیه لیستی از مواردی که قرار است در جلسه مذاکره بحث شوند، می تواند به وضوح ذهنی فرد مذاکره کننده کمک کند.



بگذارید مثالی بیاوریم:

می خواهید در مورد عقد قرارداد همکاری با یک پیمانکار مذاکره کنید.  
در لیست خود باید مواردی را یادداشت کنید تا بدانید در جلسه باید در  
مورد چه مسائلی مذاکره کنید؛ مانند:

- موضوع قرارداد
- قیمت
- تاریخ شروع و خاتمه
- انتظارات و خواسته ها
- مدل همکاری

و موارد دیگر.

مطمئن شوید که افراد مناسبی در اتاق حضور دارند و همه در مورد موضوعی که مذاکره می شود کاملا آگاه هستند و هدف همه افراد دستیابی به توافق دوجانبه است. مذاکره با شخصی که صلاحیت انعقاد قرارداد را ندارد، هیچ معنایی نخواهد داشت. مطمئن شوید که مذاکره کنندگان به هدف رسیدن به توافق دوجانبه به جلسه دعوت شده اند.

## #۳ روند رسیدن به یک مذاکره تجاری موفق

اهداف خود را از همان ابتدا با درج شرایط مورد نظر در فرم پیشنهاد (یا قرارداد) که انتظار دارید مورد توافق قرار گیرد، مشخص کنید. تعیین اهداف جهت رسیدن به یک مذاکره موفق از مهم ترین عوامل فنون مذاکرات تجاری است. این باعث می شود که طرف مقابل بداند که شما انتظار چه شرایطی را دارید؛ آیا شرایط عادلانه است یا ریسک هایی برای او به همراه دارد!





اگر شرایط تنها جوانب شخصی شما و کسب و کارتتان را بازگو می کند و جوانب طرف مقابل را شامل نمی شود، رسیدن به توافق دشوار خواهد بود. باید بدانید که شما فرم پیشنهاد را به عنوان یک ابزار قابل مذاکره تهیه کرده اید، نه اینکه فقط خواسته های خود را جلوی فرد مقابل بگذارید و از او انتظار توافق داشته باشید. هنگامی که زمینه مذاکره در مورد شرایط قرارداد فراهم شد، می توانید بندهایی را که حتی پس از قبول قرارداد برای شما مشکل ایجاد می کنند، برطرف کنید. اگر این مزیت را دارید که در مرحله پیشنهاد قیمت، قرارداد دیگری را منعقد کنید، می توانید قبل از ارائه پیشنهادها، مسائل حقوقی آن را بررسی کرده و شرایط را برای اصلاح پیشنهاد دهید.

هر زمان که قراردادها را مرور می کنید، بندهای زیادی وجود خواهند داشت که باید تک تک آن ها را بخوانید و با جویا شدن علت آن ها،

موافقت و عدم موافقت خود را نسبت به بندها ابراز کنید. در هر صورت، سعی کنید تعادل در مذاکره را حفظ کنید و تنها بر روی خواسته های خود پافشاری نکنید؛ زیرا هدف از مذاکره رسیدن به یک اجماع عمومی است.

## #۴ در صورت عدم توافق در مذاکرات تجاری چه باید کرد؟

بدون این که مذاکره فقط به یک مورد خاص محدود شود (مثلا قیمت)، همه چیز باید روی میز باشد. در مورد قیمت، ممکن است که یک طرف در مقابل طرف دیگر دست بالا را داشته باشد؛ اما اگر هر یک از فنون مذاکرات تجاری به درستی استفاده شوند، احتمال دستیابی به توافق رضایت بخش تر هست. در صورت عدم موفقیت در مذاکره، دانستن محدودیت ها و راهکارهای دیگر بسیار مهم است.



ارائه یک طرح پشتیبان می تواند نشان از یک مذاکره حرفه ای داشته باشد. تکنیک های مذاکرات تجاری تنها به لحن، بیان، احساسات و موارد شخصیتی بستگی ندارند؛ بلکه داشتن استراتژی برای مواجهه با هر چالشی نیز جزء فنون مذاکره محسوب می شوند. در صورت دشوار شدن فرآیند مذاکره، یک طرح پشتیبان می تواند راهی برای بازگشت به میز مذاکره باشد. این بدان معناست که هر پیشنهادی که رد می شود، می تواند در برابر طرح پشتیبان مورد قضاوت قرار گیرد. به عنوان مثال، اگر به دنبال فروش واحدهای آماده خود هستید، چند پیشنهاد را روی میز مذاکره بگذارید تا اگر یکی یا دوتا مورد قبول قرار نگیرد، پیشنهاد سوم غیرقابل رد کردن باشد.

با این حال، آگاه باشید که موقعیت مذاکره را با یک پیشنهاد ضعیف از دست ندهید و همیشه جایگاه خود را حفظ کنید. اگر طرف مقابل تمایلی

به سازش ندارد، مؤثرترین روش این است که بدانید چه موقع باید کنار بروید و مذاکرات را پایان دهید. با این حال، همیشه یک معامله با فرد یا شرکت بهتری نیز وجود دارد که می توان به آن امید داشت.

## #۵ ویژگی های افراد با مهارت قوی در فنون مذاکرات تجاری

مذاکره کنندگان ماهر معمولاً دارای ویژگی های زیر هستند:

- حافظه خوبی دارند.
- متقاعدکننده و تیزهوش هستند.
- قادر هستند اعتماد طرف مقابل را جلب کنند.
- در کنترل استرس مهارت دارند.
- در تهیه اطلاعات کارآمد هستند.
- توانایی گوش دادن به شکل مؤثر را دارند.
- شهودی هستند و می توانند رویکرد و نظر طرف مقابل را بسنجند.
- در صورت لزوم قادر به قبول یا عدم پذیرش هر پیشنهادی هستند.



## کلام آخر

موقعیت ایده آل خود در مذاکره را بدانید و خطوط قرمز آن را درک کنید. به مواضع خود پایبند باشید و تحت تأثیر وسوسه های مالی قرار نگیرید.

یک مذاکره تنها برای پول نیست؛ بلکه احترام متقابل و ارتباط قوی نیز مهم است. به ویژه این موارد در صنعت ساختمان بسیار اهمیت دارند؛ زیرا روابط مثبت می تواند به درآمد خوبی بیانجامد. از فنون مذاکرات تجاری استفاده کنید و منتظر باشید تا ببینید طرف مقابل چه واکنشی از خود نشان می دهد. شما راه خود را درست انتخاب کرده اید؛ زیرا هدفتان رسیدن به توافق دوطرفه است. اگر طرف مقابل برای تحت تأثیر قرار دادن

شما رفتاری واکنشی انجام داد، فقط باید هوشیار باشید و از تکنیک ها و  
ترفندهای مذاکره برای رسیدن به یک توافق دوطرفه بهره ببرید.