



رازهای مذاکرات قدرتمند

وقتی کتاب «رازهای مذاکرات قدرتمند» را می‌خوانید، خود را در حال تکان دادن سر و گفتن این جمله می‌یابید، «آن افراد هفته پیش، در مقابل من از این ترفند استفاده کردند.» و سپس خواهید گفت: «هرگز اجازه نمی‌دهم دوباره چنین چیزی تکرار شود!» این کتاب نادر است و رازهای آن تاکتیک‌های مفیدی را در اختیار شما قرار می‌دهد که می‌توانید در زندگی و کار استفاده کنید.

در حقیقت، دانشی که از این کتاب کسب می‌کنید در کارهای روزانه مثل خرید اتومبیل یا پرداخت شهریه فرزندان به شما کمک می‌کند، همان‌طور که وقتی بقای کسب‌وکارتان در خطر قرار می‌گیرد، قابل استفاده خواهد بود. در حالی که بعضی از این روش‌ها می‌توانند بسیار معمولی و روزمره تلقی شوند، بسیاری از آن‌ها ذاتاً درخشان هستند، مثل نشان دادن ترس و عقب‌نشینی هنگامی که پیشنهاد طرف مقابل را برای اولین بار می‌شنوید.

افسانه برنده - برنده

به احتمال زیاد شنیده‌اید که هدف از مذاکره ایجاد شرایط برنده - برنده است. مشکل مذاکره برنده - برنده این است که به اندازه کافی در دنیای واقعی اتفاق نمی‌افتد تا به این مفهوم معنی ببخشد. در بسیاری از مذاکرات، این احتمال وجود دارد که آمادگی طرف مقابل مانند شما باشد.

«مذاکره‌کنندگان قدرتمند» این واقعیت را درک کرده و از آن به نفع خود استفاده می‌کنند. مذاکره‌کنندگان قدرتمند از هر تاکتیک اخلاقی در دسترس برای پیروزی خود استفاده می‌کنند، اما به احساسات طرف مقابل نیز احترام می‌گذارند. هدف مذاکره‌کننده قدرتمند ایجاد احساس دائمی برنده بودن در طرف مقابل است. پس از پایان مذاکره، مذاکره‌کننده می‌تواند با اطمینان کامل بگوید که ارتباطی با طرف مقابل ایجاد کرده یا آن را بهبود بخشیده است. تنها وقتی چنین هدفی داشته باشید، می‌توانید خود را مذاکره‌کننده قدرتمند بنامید.

بازی مذاکره قدرتمند

مذاکره قدرتمند مانند بازی شطرنج است که بر اساس مجموعه‌ای از مقررات بازی می‌کنید، با این تفاوت که در مذاکره قدرتمند، طرف مقابل این قوانین را نمی‌داند. می‌توانید از این مزیت آگاهی استفاده کرده و کاری کنید که طرف مقابل به روشی قابل پیش‌بینی جواب دهد. به این ترتیب، یک مذاکره‌کننده قدرتمند ماهر درک می‌کند که خروجی، یک کار علمی است تا هنری. حرکات استراتژیک در بازی مذاکره قدرتمند ریسک‌هایی در بر دارد. این حرکات مشابه حرکات شطرنج است و بنابراین همان اسم حرکات شطرنج را دارد: ترفند. ۶ ترفند شروع مذاکره، ۷ ترفند میانه مذاکره و ۵ ترفند خاتمه مذاکره داریم.

ترفندهای شروع مذاکره

۱. 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 آن را 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. ثانياً، اگر این ارتباط جدید است، اگر بعداً امتیازات بزرگ‌تری به آن‌ها بدهید، همراه‌تر ظاهر خواهید شد.

۲. هرگز به اولین پیشنهاد پاسخ مثبت ندهید

روانشناسی از این ترفند حمایت می‌کند. دادن پاسخ مثبت به اولین پیشنهاد، باعث ایجاد دو واکنش در ذهن طرف مقابل خواهد شد: «می‌توانستم بهتر از این ظاهر شوم» و «یک جای کار اشکال دارد.» واکنش «می‌توانستم 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 می‌بایستی رد می‌شد و سریعاً از خود این سوال را می‌پرسید که چرا چنین پیشنهاد بی‌ارزشی پذیرفته شد.

۳. 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.

۴. فروشنده بی‌میل و خریدار بی‌میل

فروشنده بی‌میل شخصی است که می‌گوید: «من هرگز به فروش این قایق فکر نکرده بودم.» خریدار بی‌میل نیز درست برعکس همین کار را انجام می‌دهد. این ترفندها، دامنه مذاکره طرف مقابل را حتی قبل از شروع مذاکره محدود می‌کند. وقتی از فروش ناامید می‌شوید، این ابزار بسیار قدرتمند است.

ترفندهای میانه مذاکره

۱. مقابله با عدم اختیار

ناامیدکننده‌ترین تجربه‌ای که به عنوان مذاکره‌کننده قدرتمند خواهید داشت، مذاکره با افرادی است که ادعا می‌کنند هیچ اختیاری برای اتخاذ تصمیم نهایی ندارند. این تاکتیک به گونه‌ای طراحی شده است تا شما را تحت فشار قرار دهد تا شرایط بهتری را ارائه کنید، زیرا نشان می‌دهد شاید با رد شدن از طرف «مقام ارشد» آن‌ها مواجه شوید. این کار زمان بیشتری را در اختیار افرادی می‌گذارد که از ترفند عدم اختیار استفاده می‌کنند، زیرا اتخاذ تصمیم را تا زمان مرور مذاکرات، به تاخیر می‌اندازد.

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 می‌گویند، چنین کاری را انجام می‌دهد، «آیا دلیلی وجود دارد که همین امروز معامله را تمام نکنیم؟»

۲. اگر نمی‌توانید اختیارات مقامات بالاتر را از بین ببرید، به نفس افرادی که با آن‌ها روبه‌رو می‌شوید، رجوع کنید. با ارائه پیشنهادی مثبت، کاری کنید که اختیارشان را

افزایش دهند. آن‌ها یا موافقت می‌کنند یا نمی‌کنند. اگر پاسخشان منفی بود، اعتراضات احتمالی به پیشنهاد خود را می‌شناسید. در هر دو روش احتمال بیشتری برای موافقت با پیشنهاد شما وجود دارد، در صورتی که اگر به ادعاهای آن‌ها درباره تصمیم‌گیرنده غایب واکنش نشان نمی‌دادید، چنین احتمالی به وجود نمی‌آمد.

۲. 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.

برای مثال، اگر توانایی انجام کاری مثل بازسازی خانه را با قیمت ۳۰.۰۰۰ دلار دارید و خریدار توانایی پرداخت ۲۶.۰۰۰ دلار را برای آن کار دارد، با تشویق خریدار به ارائه پیشنهادی برای تقسیم باقیمانده، دامنه قیمت را از ۲۶.۰۰۰-۳۰.۰۰۰ به ۲۸.۰۰۰-۳۰.۰۰۰ می‌کشانید. در این شرایط می‌توانید اختیار بیشتری درخواست کرده و سعی کنید آن‌ها را به توافقی جدید بکشانید یا می‌توانید با اکره با پیشنهادشان موافقت کنید.

۳. 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.»

۴. 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 اتمام مذاکره

۱. 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 بگوید 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.

۲. چانه‌زنی

چانه‌زنی کم‌کم بعد از آنکه در مورد همه چیز 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 به روشی 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 به روی افراد می‌بندید.

۳. محدود کردن امتیازات

هرگز توقعاتی در ذهن طرف مقابل ایجاد نکنید. هرگز به تبادل امتیازات مساوی به طرف مقابل نپردازید، زیرا به فشارهای خود ادامه می‌دهد. هرگز دامنه مذاکرات خود را محدود نکنید، زیرا طرف مقابل پیشنهاد آخر و نهایی را می‌دهد یا ادعا می‌کند

علاقه‌ای به مذاکره ندارد.

۴. پس گرفتن پیشنهاد

وقتی طرف مقابل در حال خارج کردن آخرین پنی از جیب شما است، از این ترفند استفاده کنید. می‌توانید این کار را با عقب‌نشینی از آخرین امتیاز قیمتی که به آن‌ها داده‌اید یا با پس گرفتن پیشنهاد ارائه خدمات حمل، نصب، آموزش یا موارد اضافه، انجام دهید. وقتی از این ترفند استفاده می‌کنید، برای اجتناب از تقابل مستقیم، از یک آدم بد که اختیار بیشتری دارد استفاده کنید.