

# B2B آشنایی با مذاکرات

ارائه کننده: سید مسعود رجائی

[mrajaei42@gmail.com](mailto:mrajaei42@gmail.com)

09133169024

# معرفی بخشی از فعالیت ها

- مشاور باشگاه مدیران و مشاوران استان اصفهان
- مدرس و مشاور پارک علمی و فناوری استان هرمزگان
- متور، مشاور و مدرس پارک و مرکز رشد چهارمحال و بختیاری
- مشاور مدیریت عالی سازمانی شرکت های متعدد در اصفهان، تهران، یزد و چهارمحال و بختیاری از سال ۱۳۸۱ تا کنون
- نویسنده کتاب عبور از بحران ورشکستگی
- تدریس و ارائه سمینارهای متعدد در زمینه زبان بدن، مذاکره، بازاریابی، استراتژیهای بازاریابی، برندسازی، تبلیغات، بازاریابی صنایع دستی، شبوه های قیمت گذاری و ...

- مشاور شهرک علمی و تحقیقاتی استان اصفهان
- مشاور شبکه پژوهش و فناوری استان
- مشاور مدعو از طرف صندوق نوآوری تهران
- مشاور مراکز رشد برخی از دانشگاه های اصفهان
- عضو کمیسیون آموزش و توانمند سازی اتاق بازرگانی ۴ سال
- مشاور کمیسیون آموزش اتاق اصناف
- نایب رئیس کمیته کسب و کار دانش بنیان ۳ سال
- عضو کمیته شبکه سازی متخصصین اتاق بازرگانی
- مدرس دوره جامع کسب و کار (دانشگاه صنعتی اصفهان)



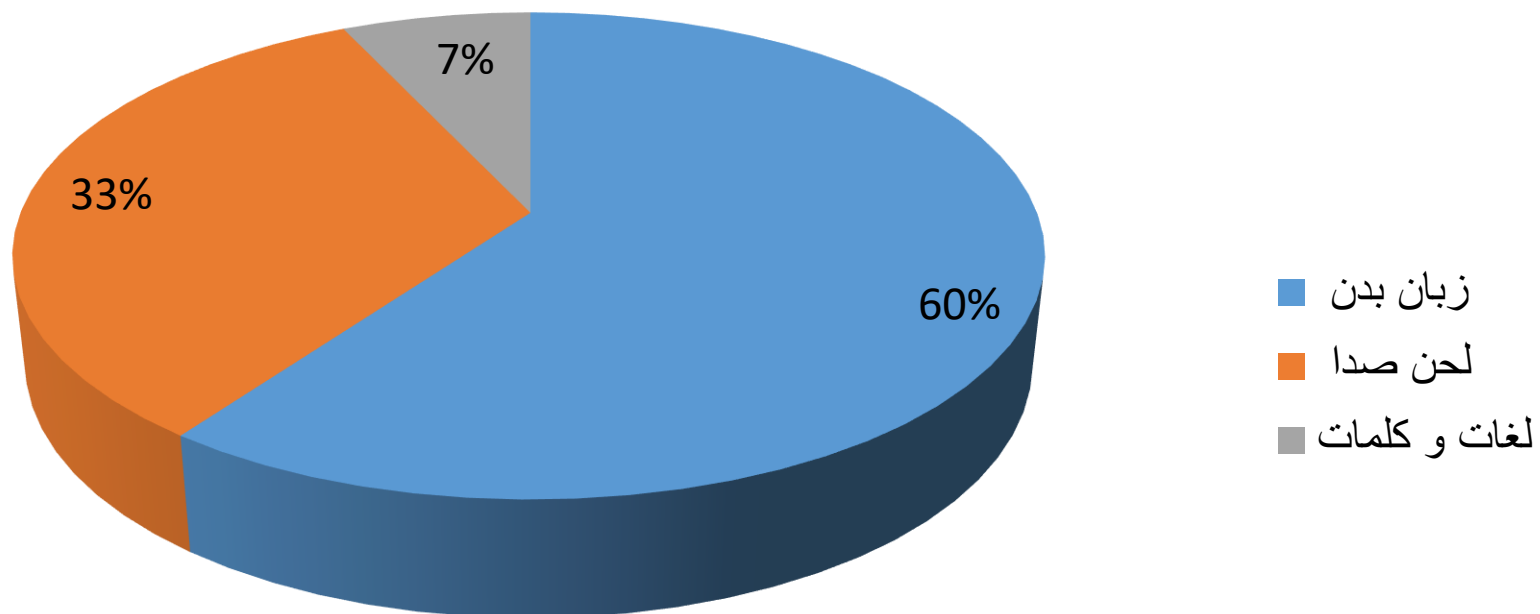
# تعریف مذاکره



مذاکره گفتگویی میان دو یا چند فرد برای رسیدن به یک درک و توافق مشترک است. که می تواند در مسیر رفع نقاط اختلاف، منافع مالی یا معنوی مشترک باشد.

مذاکره عنصر اصلی فروش است

# میزان اثربخشی فاکتورهای تاثیرگذار بر مذاکرات



## اهمیت مذاکرات

- ارزش و قیمت محصول ما را بیشتر از هر چیز قدرت مذاکره ما مشخص می کند.
- توافق در مذاکره، پذیرش و فروش محصول، به توانایی ما در متقاعد کردن مخاطب بستگی دارد.
- باید بدانیم، آماده سازی یکی از مهمترین عوامل موفقیت در مذاکره است.

# مذاکرات B2B

- سازمانها برای تأمین محصولات مورد نیاز خود وارد مذاکره می شوند.
- سازمانها گاهی نمی دانند چه می خواهند! و از مذاکرات راه یابی میکنند.
- در مذاکرات B2B احتمال صوری بودن مذاکرات وجود دارد.
- در این نوع مذاکرات شناخت واسطه ها و افراد تاثیر گذار از اهمیت ویژه ای برخوردار است.
- بعضی مواقع تصمیم گیرنده مذاکره کننده نیست.
- در این نوع مذاکره نیاز به اطلاع جامع و وسیع است.
- تصمیم گیری بر مبنای بودجه است.
- شرکتها به خدمات و پشتیبانی بیشتری نیاز دارند، پس باید توجه بیشتری به این موضوع داشت.
- در مذاکرات سازمانی سود بالقوه محصول اهمیت دارد.

## توجهات مهم در مذاکرات B2B

شخص مذاکره کننده باید از خود پرسد:

- چه جایگاه و سمتی در سازمان خود دارم؟
- چه اختیاراتی دارم؟
- چه پیامی باید بدهم؟
- چگونه پیام را انتقال بدهم؟
- از مذاکره چه دستاوردی باید داشته باشم؟
- سازمان مخاطب، در چه مرحله ای است؟ ارزیابی یا دستیابی؟



# اعتبار و اهمیت آن در فروش

اعتبار و اهمیت آن در فرآیند شکل گیری ارتباط

**اعتبار اولیه + اعتبار ثانویه = اعتبار نهایی**

- اعتبار اولیه: هر آنچه قبل از ملاقات رسمی در ذهن طرف مقابل شکل می گیرد اعتبار اولیه است.
- اعتبار ثانویه: برداشتهایی که در جلسات رسمی مذاکره انجام می شود و مربوط به هر دو طرف معامله است.
- اعتبار نهایی: نتیجه گیری طرفین مذاکره که منجر به تصمیم می شود.

# مدل تصمیم‌گیری در رفتار

- منطق ← رفتار ← احساس
- منطق ← احساس ← رفتار
- احساس ← رفتار ← منطق
- احساس ← منطق ← رفتار

## (( چهار گام اصلی مذاکره اصولی ))

- ۱- اشخاص از مسئله باید جدا در نظر گرفته شوند.
- ۲- تمرکز بر روی منافع باید باشد نه روی مواضع .
- ۳- برای تأمین منافع متقابل راهکارهای متنوع بیندشید.
- ۴- باید تا حد ممکن معیارهای عینی بکاررود نه ذهنی.

## اصول مذاکره

- ❖ موضوعیت مشخص داشته باشد.
- ❖ حرمت طرفین باید رعایت شود
- ❖ تقاضای محدود داشته باشد.
- ❖ جهت گیری بر اساس مواضع باشد نه افراد
- ❖ رابطه برد - برد داشته باشد.
- ❖ زبان مشترک داشته باشد.
- ❖ طرفین به توافقات رسیده، ملزم به اجرا باشند.

## خصوصیات یک مذاکره خوب

- ❖ توافق انجام شده قابل اجرا باشد.
- ❖ به دو طرف اعتبار بیشتر ببخشد.
- ❖ به بهبود روابط طرفین کمک کند.
- ❖ آغازی باشد برای منافع مشترک و همکاریهای دوجانبه .

## بررسی و انتخاب تاکتیک مذاکره - کلامی

- چماق و هویج
- برقراری ارتباط غیررسمی
- پلیس خوب، پلیس بد
- محدودیت اختیار
- قورباغه آب پز
- شوکه کردن
- در عمل انجام شده قراردادادن
- تعویض مذاکره کنندگان
- دست روی ماشه



## بررسی و انتخاب تاکتیک مذاکره

✓ نعل وارونه

✓ زخمی کردن کار

✓ پیشنهاد مکتوب

✓ نه حرف من نه حرف تو

✓ بلند فکر کردن

✓ وقت کشی

✓ به مرگ گرفتن، به تب راضی شدن

✓ یک موقعیت استثنائی

✓ اگر من نباشم تو هم نیستی

# قدرت در یک طرف

روش مذاکره :

- (۱) خود را قدرتمند نشان دهید و از توان های خود حداکثر بهره برداری را بکنید.
  - (۲) با انجام دادن معامله های پشت سر هم، به کارها سرعت بیشتری دهید.
  - (۳) اطلاعات خوب همیشه یک منبع قدرتمند یعنی به دنبال اطلاعاتی باشید که موقعیت مذاکره ای و وضعیت شما را بهتر کنند.
  - (۴) طرف مقابل را به گروههای کوچکتر تقسیم کنید.
  - (۵) مذاکرات را روی منطق و شایستگی ها بکشانید.
  - (۶) بهترین راهکار توافق حاصل از مذاکره را برای خود طراحی کرده و بر آن تمرکز کنید.
  - (۷) یک خط قابل انعطاف برای مذاکرات طراحی کنید .
- همواره به یاد داشته باشیم امضای قرارداد یک هدف میانی است پس توجه به اعمال بعد از امضاء داشته باشید .

## نکات مورد توجه قبل از ورود به محل مذاکره

- ❖ تعیین اهداف مذاکره با در نظر گرفتن نتیجه برد-برد
- ❖ بررسی هدف و موضوع مذاکره
- ❖ آشنایی با طرف های مذاکره
- ❖ در نظر گرفتن سناریوهای محتمل
- ❖ تعیین یا بررسی محل مذاکره
- ❖ تعیین محل نشستن تیم دو طرف
- ❖ چیدمان سالن مذاکره

## نکات مورد توجه قبل از ورود به محل مذاکره

- ❖ موازنه تیم مذاکره
- ❖ در نظر گرفتن وقت شناسی
- ❖ نگرش مثبت نسبت به مذاکره
- ❖ خواب کامل و غذای سبک
- ❖ لباس مناسب و ظاهری آراسته
- ❖ همراه داشتن کلیه وسایل موردنیاز جهت پرزنت کردن محصول خود
- ❖ شخصیت مخاطب هدف را ارزیابی کنیم.

# انواع آرایش نشستها در مذاکره



## دستور جلسه

دستور جلسه باید در ابتدای مذاکره برای مخاطب مطرح شود و دو طرف نسبت به آن توافق نمایند

فواید :

- الف) احتمال بروز موارد غافلگیر کننده را در طول مذاکره کاهش می دهد.
- ب) اطلاعات مربوط به فهرست خواسته‌های طرف مقابل را در اختیارتان می گذارد.
- ج) از پراکنده شدن مطالب و از هر دری سخن گفتن جلوگیری می شود.
- د) امکان رسیدن به نتیجه و استفاده بهینه از وقت را افزایش می دهد.



فینبرگ بعنوان مذاکره کننده و میانجی حرفه ای، می گوید:

خوش بین باشید.

مثبت فکر کنید.

ما همگی قابل پذیرش هستیم.

حتما راهی برای شنیدن جواب (بله) پیدا خواهیم کرد.

# چگونگی پیشبرد مذاکره

- ✓ معرفی اعضاء تیم و یا خودمان
- ✓ بیان موضوع مذاکره به صورت کاملا شفاف
- ✓ در صورت ممکن برنامه زمانبندی مذاکره
- ✓ حتما در حین مذاکره از گفتگوها یادداشت برداری شود
- ✓ عدم قطع صحبت دیگران
- ✓ توجه به زبان بدن خود و تیم مقابل
- ✓ جلوگیری از شخصی شدن گفتگو
- ✓ کاربرد مذهب، سیاست و اعتقاد

## چگونگی پیشبرد مذاکره

- ✓ جهت دهی به موضوع مذاکره طبق برنامه ریزی قبلی
- ✓ توجه به روند مذاکره و جلوگیری از تنشهای احتمالی
- ✓ توجه به تنظیم روش مذاکره در اعتراضات یا اختلافات (مواضع و افراد)
- ✓ توجه به نیرنگهای مذاکراتی
- ✓ از کلیات به جزئیات پرداختن
- ✓ دسته بندی اطلاعات عمومی، نیمه محرمانه و محرمانه جهت ارائه

## چگونگی پیشبرد مذاکره

- ✓ دنبال کردن اهداف به ترتیب
- ✓ حرکت‌های مفهومی متناسب با شنیده‌ها
- ✓ معرفت‌گزینه‌های متفاوت در صورت نیاز
- ✓ توجه به مدیریت زمان و وقت‌شناسی
- ✓ ثبت توافقات انجام شده یا صورت‌جلسه
- ✓ استفاده تکنیک بلند فکر کردن در صورت لزوم
- ✓ به تأیید رساندن توافقات بعد از هر توافق
- ✓ پیشنهادها با مدت زمان محدود
- ✓ برنامه ریزی پیگیری‌های بعد از مذاکره
- ✓ یک امتیاز کوچک جهت پایان مذاکره

# بایدهای مذاکره

مذاکره کننده باید بسیار دقیق باشد

- رئیس مذاکرات قدرت رهبری می خواهد
- بعد از توافق از خود شادی نشان ندهید
- به نماینده اختیار کافی بدهید
- یک دندگی نکنید
- در مقابل طرف مذاکره با تیم خود بگو مگو نکنید
- در طول مذاکره خود را متعهد نشان دهید
- تفاوت های اعتقادی و فرهنگ گفتاری را در نظر بگیرید.

مذاکره فرصتی برای سود دو جانبه است

- مثبت فکر کنید
- اعتماد به نفس داشته باشید
- همکاران را تقویت روحی کنید
- ایجاد تصویری بی طرفانه داشته باشید
- فشار های روحی را تحمل کنید
- همیشه آماده تغییر موضع باشید
- در صورت نیاز به تفکر ادامه مذاکره را به همکاران بسپارید.

## ادامه باید های مذاکره

- ❖ آمادگی برای تصمیم گیری در مواقع حساس داشته باشید.
- ❖ نباید بی پروا پیشنهادهای که امکان رد آن است بدهید، باید از تکنیک بلند فکر کردن استفاده کنید.
- ❖ در مذاکره به هر زبانی از اصطلاحات ساده و روشن استفاده کنید.
- ❖ در مورد اقدامات پس از مذاکره، برنامه زمان بندی و منطقی داشته باشید.
- ❖ هنگام مذاکرات حیاتی دائما با مدیران ارشد تماس داشته باشید و در صورت امکان، آنها به صورت آنلاین از مذاکره با اطلاع باشند.
- ❖ کل بسته قرارداد را به امضا برسانید نه یکی یکی.
- ❖ پس از به توافق رسیدن در مورد زمان ها و موارد مربوط به انجام قرارداد بصورت مکتوب، جلسه را تمام کنید.
- ❖ در صورت نیاز جهت ادامه همکاری قرار اجرائی را مشخص کنید.



# نبایدهای مذاکره

- تقابل شخصیتی
- تحمیل عقاید
- افشای اطلاعات محرمانه و ذیقیمت
- حمله شخصی
- شروع پیام با جملات منفی
- بی قراری برای نتیجه
- به سرعت و سهولت امتیاز دادن و عقب نشینی کردن
- حفظ تعادل بین داده ها و ستاده ها
- عکس العمل تند و احساسی
- ابراز نظرات با جمله بریده بریده
- بدون اطلاع مطلبی را گفتن
- تمرکز مطالب بر روی یک نفر
- به سخره گرفتن طرف مذاکره
- ارائه مطالب طولانی و خسته کننده
- پرسش سئوالی که جواب آن به نفع نیست.
- جنبه استاد و شاگردی داشتن
- بدون پیش زمینه سخن گفتن
- بی توجهی به تیم خودمان

# نیرنگ های مذاکره

مزاحمت در حین مذاکره

دمای اتاق

ترتیب نشستن

دروغ گفتن

بلوف زدن

بازی با اشیاء

بی اهمیت جلوه دادن

تاکتیک اصلی را بشناسید.

واکنش تند نشان ندهید. (مقابله به مثل، عصبی شدن و

امتیاز از روی عصبیت انجام ندهید.)

موضوع را به صراحت و وضوح عیان سازید.

مشروعیت و مطلوبیت تاکتیک را مورد سوال قرار دهید.

عکس العمل فوری و احساساتی نسبت به تاکتیک نادرست

نشان ندهید.

## مذاکره قیمت

- قیمت موضوع مهمی نیست. کفایت کاری کنید که خریدار محصول شما را به بهای آن ترجیح دهد.
- آمادگی تشریح قیمت داشته باشید.
- حاشیه ایمنی را در قیمت‌ها ملحوظ کنید.
- اطلاعات کامل از روند بازار و قیمت‌ها داشته باشید.

# زبان بدن در مذاکره

*S. Masoud Rajaei 09133169024*

# حریم

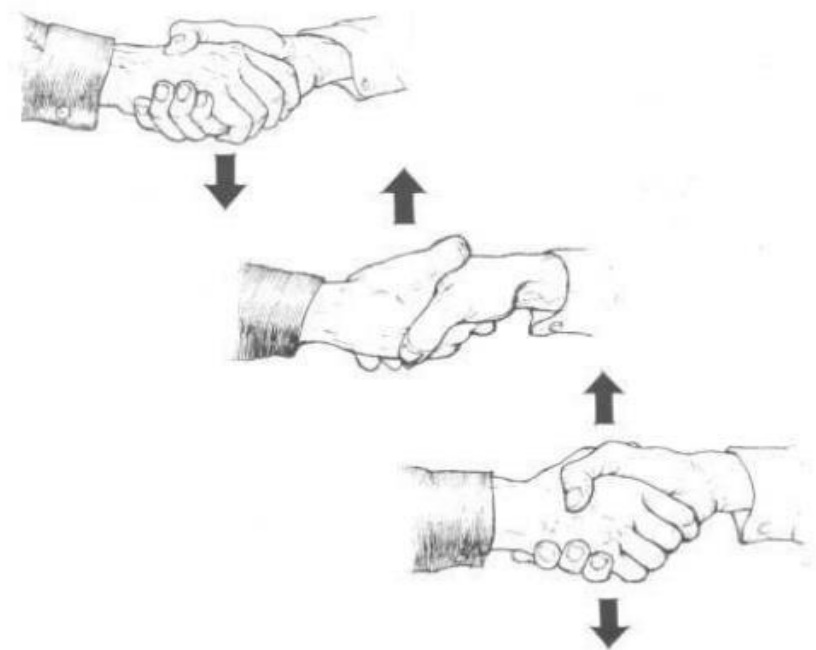
## فاصله مناسب



# وضعت بدن



# انواع دست دادن



# مفهوم حرکات نشستنی در مذاکرات

مدافعانه

Defensive



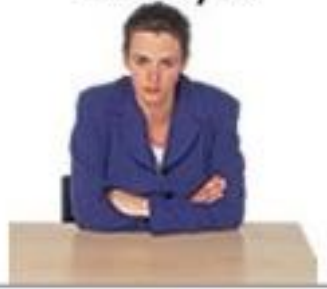
متکبرانه

Arrogance



معذب

Annoyed



Are you being defensive? - I don't think so!

Irritated



Happy



Confused



Worried



تحریک شده

خوشحال

گیج

نگران

نگرش بسته

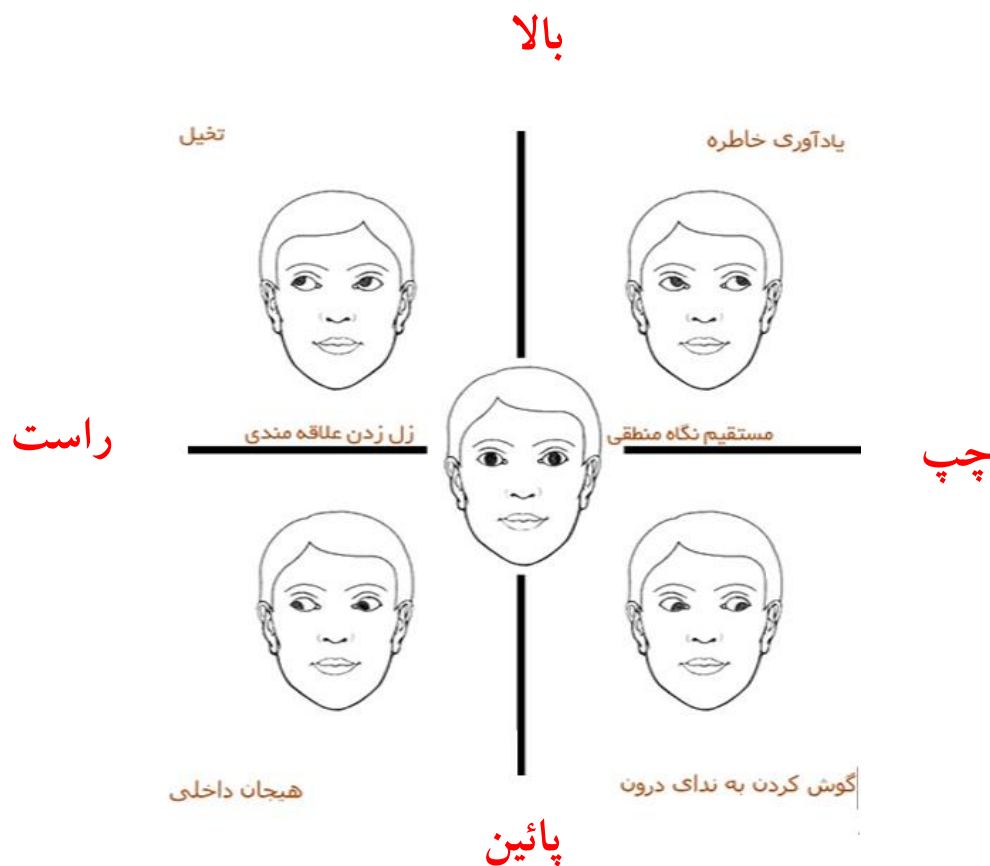




# مفهوم حرکات صورت و نگاه ها

نگاه مستقیم رو به بالا، فرد در حال تفکر است

نگاه مستقیم رو به پائین، تسلیم شدن و یا خجالت است



نگاه لحظه ای به ساعت، نگاه به در، نگاه به کسی دیگر در هنگام صحبت کردن

خداوند جهان را در تسخیر شما قرار داده



برای شما آرزوی موفقیت می کنم.