

# جلب اعتماد؛ مهمترین عامل موفقیت در مذاکره

شاید برای شما هم پیش آمده باشد که برای رسیدن به اهداف خود، انجام دادن کاری یا خرید محصولی مجبور به مذاکره با شخص یا اشخاصی شده باشید و دلیل موفقیت یا عدم موفقیت خود را مستقیماً با نحوه انجام مذاکرات مرتبط بدانید. بنابراین یکی از عوامل موفقیت در کسب و کار و برقراری یک ارتباط خوب و موثر، توانایی افراد در انجام مذاکره است.

به طور مثال، اگر فروشنده محصول یا خدمتی هستید باید بتوانید آن را به خوبی عرضه کرده و طرف مقابل را مجاب کنید تا محصول یا خدمت شما را خریداری کند.

از آنجا که برای موفقیت در هر کاری باید اصولی را رعایت کنیم، برای موفقیت در مذاکرات نیز ملزم به رعایت اصول و فنونی هستیم. البته قبل از انجام مذاکره باید مهارت‌های ارتباطی خود را تقویت کنید و برای رسیدن به این هدف باید ابتدا خودتان را بشناسید، ارزش‌های خود را بدانید و برای خود چشم اندازی روشن تعریف کنید. در این صورت می‌توانید ارتباطات خوبی داشته باشید و خود را در مسیر بهبود مستمر قرار دهید.

در این گزارش به نکات مهمی درباره فنون مذاکره اشاره شده است که شما را به خواندن آن دعوت می‌کنیم:

بابک محمدی مدرس کارگاه فنون مذاکره، در همایش کارشناسان روابط عمومی و بازاریابی که ۲۸ اردیبهشت ماه در ساختمان بانک مرکزی برگزار شد، اولین نکته در برگزاری یک جلسه خوب را اصل تغییر نقش دانست و گفت: تغییر نقش به این معنی است که بتوانید خود را به جای فرد مقابل بگذارید، یعنی قبل از شروع جلسه در خصوص مباحثی که ممکن است در جلسه مطرح شود فکر کنید، در باره آن کسب اطلاعات کنید و سؤالاتی را که ممکن است فرد مقابل مطرح کند در ذهن خود مرور کرده و برای آن پاسخ‌های مناسبی بیابید. اگر فکر می‌کنید سؤالات مطرح شده و پاسخگویی به آنها در حیطه اختیارات شما نیست، قبل از شروع جلسه موارد را با مسئول یا مافوق خود هماهنگ کنید.

وی در ادامه افزود: قبل از شروع جلسه به زبان بدن افرادی که قرار است با آنها مذاکره کنید دقت کنید و سعی کنید در ۳ تا ۵ ثانیه اول ارتباط، فرد مقابل را تحت تاثیر قرار داده و او را تحلیل کنید. سعی کنید تا حدی شخصیت فرد مقابل را ارزیابی کرده و با توجه به آن مذاکرات خود را آغاز کنید. سخنان خود را با تعاریف مثبت و واقعی شروع کنید، به طور مثال، از عملکرد خوب گذشته وی یاد کنید. در مرحله دوم سعی در جلب اعتماد طرف مقابل کنید و مهمترین نقطه تمایز خود را نسبت به سایرین بیان کنید. مثلاً بگویید من هر هفته چند بار با مدیران ارشد شما ملاقات می‌کنم. در مرحله سوم سعی کنید فرد مقابل احساس کند که شما مشاور خوبی، قابل اعتماد و به فکر منافع او هستید. نگاه حمایتی نسبت به فرد مقابل داشته باشید و مانند یک مشاور خوب پیشنهاد بدهید. محمدی همچنین گفت: همیشه سعی کنید جلسات خود را بین ساعات ۹ تا ۱۲ صبح بگذارید و به هیچ عنوان جلسات خود را در ساعات بعد از ظهر و به خصوص بعد از نهار برگزار نکنید.

هنگام برگزاری جلسه، اگر همکار شما در حال بیان مطلبی است حتماً با تکان دادن سر گفته‌های وی را تایید کنید. اگر در بسته خدماتی خود خدمت یا محصولی ندارید، صادقانه آن را بیان کنید و علاوه بر این، اطلاعات دقیق رقبا را داشته باشید و بدون تحلیل منطقی فعالیتهای آنها را نقض نکنید. محمدی در بخش پایانی کارگاه، از نقش‌های تعریف شده در مذاکره سخن گفت، که عبارتست از: مدیر گروه (که نقش محوری در جلسه دارد و به هیچ عنوان نباید در گوشه میز بنشیند)، نقش خوب (کسی که سعی می‌کند کار را به سمت انجام شدن پیش ببرد)، نقش بد (کسی که چالش به وجود می‌آورد تا بازخورد از طرف مقابل بگیرد)، آنالیزور (کسی که کل افراد را در نظر می‌گیرد و زبان بدن آنها را مورد بررسی قرار می‌دهد).