



مهارت های مذاکره

نسیم چالاکی

- › شناخت ویژگی های افرادی که می توانند بر دیگران مؤثر باشند
- › تکنیک های مذاکرات موفق

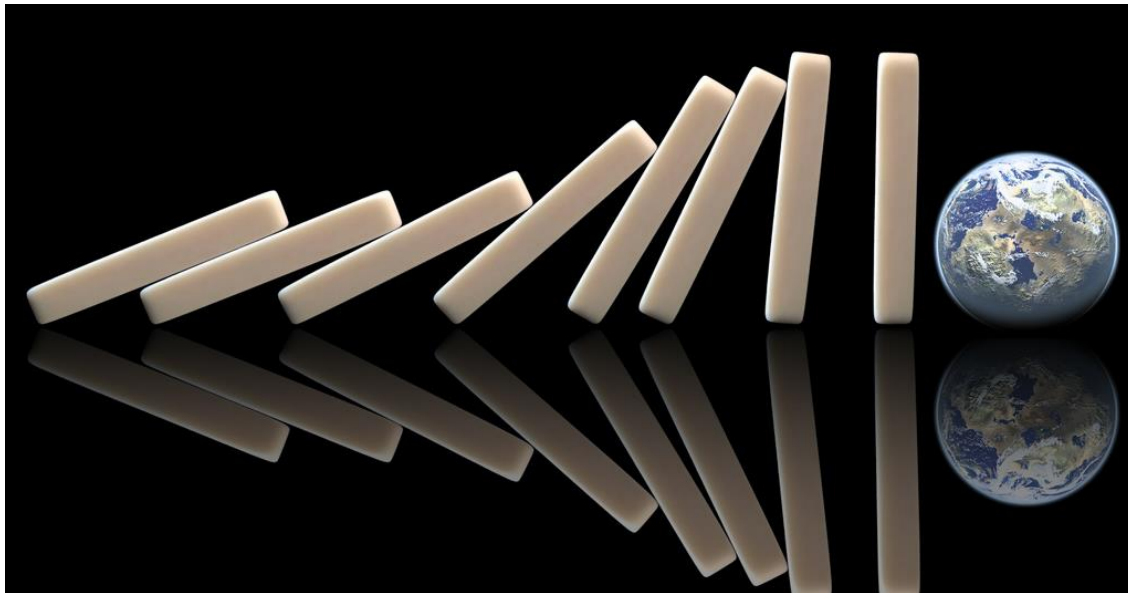
در مورد موضوع این کلاس چه می دانید؟

چه چیزهایی را دوست دارید بدانید؟

چه نتایجی را دوست دارید از این کلاس بگیرید؟



ظرفیت یا قدرت یک فرد یا یک چیز بر روی فرد یا چیز دیگر برای انجام کار یا رفتار دلخواه



قدرت، تأثیر و مذاکره با هم مرتبطند.



مطمئن

صادق

مثبت

متمرکز

باهدف

عملگرا



- › ادعا کننده
- › استبدادی
- › دموکراتیک
- › احساسی
- › منطقی
- › مذاکره کننده
- › متقاعد کننده





دایره تأثیر و نگرانی ها



آنچه نمی توانم کنترل کنم

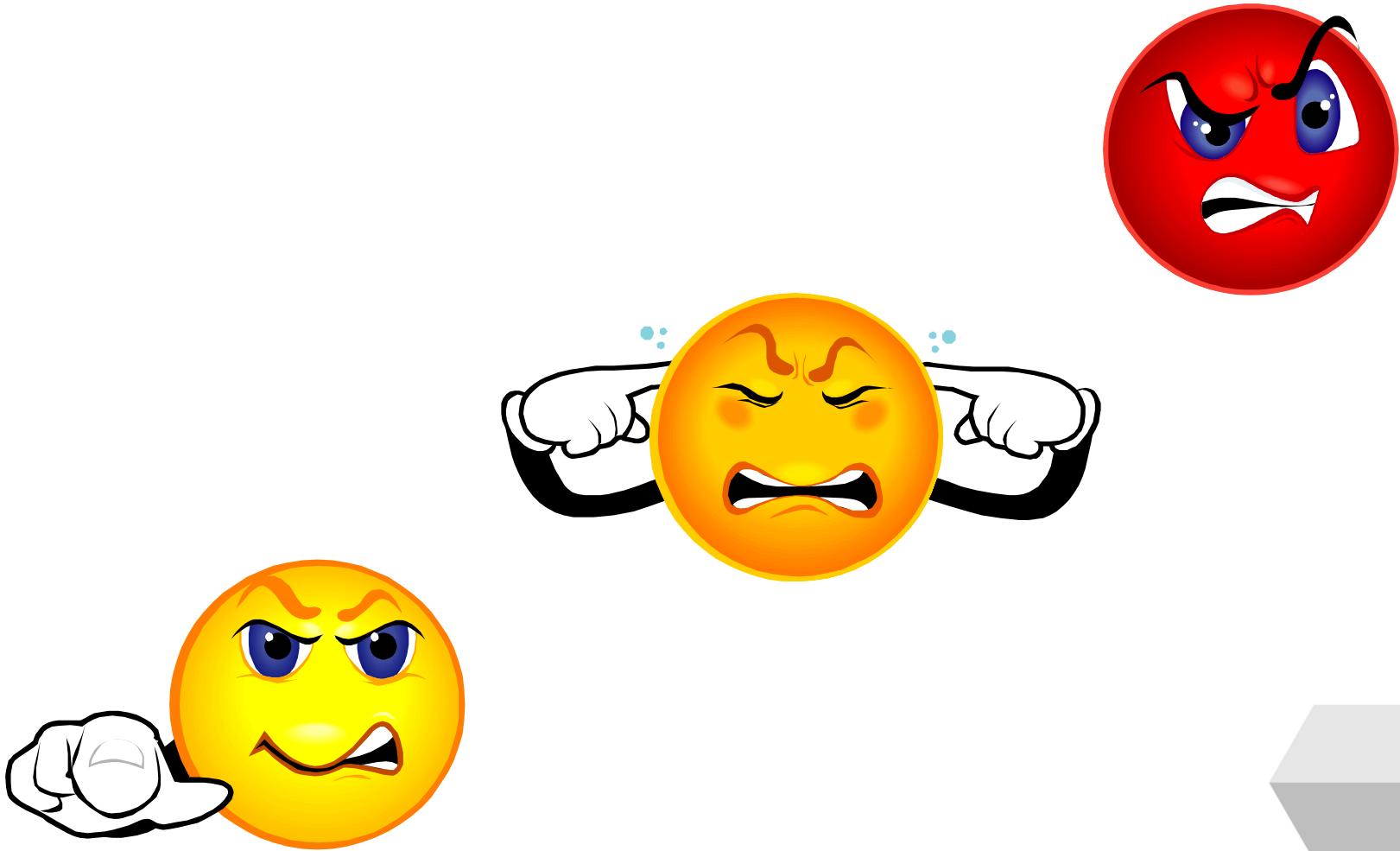
شنونده خوب، خوب می شنود و پیام را درست متوجه می شود.



برای فهمیدن آن چه دیگران می گویند، وقت صرف کنید.









مشتریان بی اراده

- › نگاه، اعتقادات و احساساتشان را بیان نمی کنند.
- › به آسانی همه چیز را نادیده می گیرند.
- › آن ها را با تمام هزینه ها مواجه نکنید.
- › آن ها را تنها در موقعیت های ساده قرار دهید.
- › اجازه بدهید که خودشان تصمیم بگیرند.
- › اجازه بدهید که بیان کنند که دقیقا چه چیزی می خواهند.



مشتریان تهاجمی

- › اعتقاد داشته باشید که نیازهای آن ها بسیار مهم است.
- › آن ها روش های نامناسب و ناخوشایند نیازهایشان را مطرح می کنند.
- › آن ها کلامی یا غیر کلامی توهین آمیز رفتار می کنند.
- › معمولا از باید و حتما استفاده می کنند.



مشتریان تهاجمی - بی اراده

- › به صورت غیر مستقیم پاسخ محکم می دهند.
- › دیگران را سرزنش می کنند.
- › طعنه دار و نیشدار صحبت می کنند.
- › کمتر به فکر دیگران هستند.
- › از سکوت به عنوان یک ابزار قدرتمند استفاده می کنند.

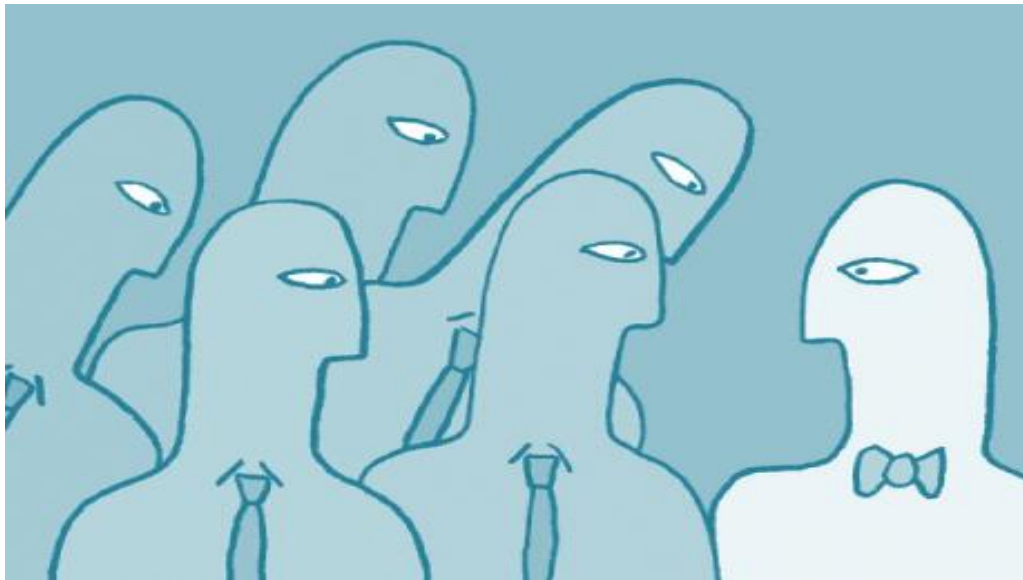


هر مذاکره ای به جرأت نیاز دارد.



۱. اعلام کنید که نیاز طرف مقابل را متوجه شده اید.
۲. احساساتتان را بیان کنید و به درخواست آن ها پاسخ دهید.
۳. پیشنهاد بدهید که آیا پاسخ قانعشان کرده یا خیر؟





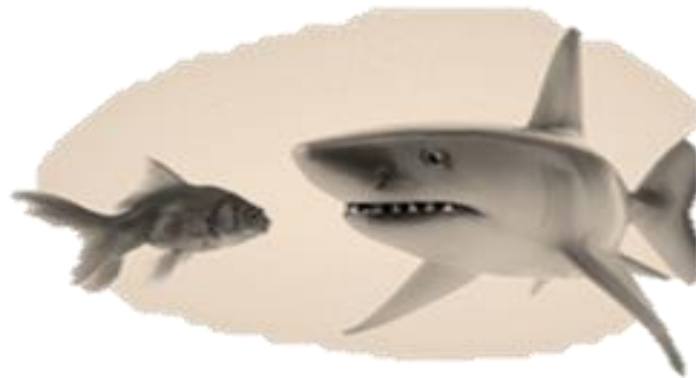
‘Negotiations between conflicting parties is like crossing a river by walking on slippery rocks...it's risky, but it's the only way to get across.’

(Hubert Humphrey)



استراتژی ها

- › **خونسر باشید.**
- › **مثبت باشید.**
- › **موضوعات را مخاطب قرار دهید نه اشخاص را.**
- › **نقطه نظرات طرف مقابل را معتبر بدانید.**
- › **در مورد حقایقی که می گوئید مطمئن باشید.**
- › **از مبالغه کردن پرهیز کنید.**
- › **نیازهایتان را بیان کنید.**
- › **برای به دست آوردن راه حلی بکوشید که همه در آن دستاوردی داشته باشند.**



رسیدگی کردن به مناقشه

پاسخ قطعی بدهید.

مواجهه نشوید مگر اینکه طرف مقابل دست به اصلاح رویه بزند.



چه طور بر دیگران تأثیر بگذاریم

POSITION

PERSPECTIVE

PROBLEM

برنامه ریزی فروش

- حرفه ای لباس بپوشید.
- خوب صحبت کنید.
- زمینه های کاری جدید را پیدا کنید و به روز باشید.
- در مورد فرزندان شان پرسید.
- به شرکت خود ارجاع دهید.
- از افراد با تجربه بیاوزید.
- مشتاق باشید.
- بازار خود را دنبال کنید.
- صدای خودتان را ضبط کنید.
- با سایر افراد جوان صحبت کنید.

برنامه ریزی فروش

فیس بوک، توئیتر، لاین، تلگرام، ابزارهای خوبی هستند اما نمی فروشند. از شبکه های اجتماعی غفلت نکنید اما دست به کار شوید.

بیشتر گوش کنید، کمتر صحبت کنید.

حتی در مورد تازه کاری خود، شوخی کنید. آماده آماده باشید و خودتان را برای سؤالات احتمالی آماده کنید. بر روزی منافع تمرکز کنید به جای تمرکز بر ویژگی های بیمه نامه. اصطلاحات تخصصی به کار نبرید.

فقط روی قیمت نفروشید.



Who
would
you
rather
buy
from?

