

چطور مذاکره کنیم تا سرمان کلاه نرود؟ (هنر برنده شدن در هر معامله)

مقدمه

فهرست سریع؛ در این مقاله به چه می‌رسیم؟

- #اطلاعات-بزرگترین-سلاح-شماست-هرگز-چشم‌بسته-وارد-نشوید
- #جادوی-سکوت-و-تکنیک-لنگر-انداختن-در-قیمت
- #تله-رودربایستی-و-بازی-با-احساسات-ممنوع
- #قانون-طلایی-ترک-میز-همیشه-نقشه-فرار-داشته-باشید

زندگی همه‌ی ما پر از مذاکره است؛ از چانه‌زنی با فروشنده برای خرید یک لباس و توافق با صاحب‌خانه برای تمدید اجاره گرفته، تا نشستن روبروی مدیر برای افزایش حقوق. اما خیلی از ما از مذاکره کردن می‌ترسیم! وقتی وارد یک معامله می‌شویم، صدایمان می‌لرزد، زود کوتاه می‌آییم و وقتی به خانه برمی‌گردیم، با خودمان می‌گوییم: «ای کاش فلان حرف را زده بودم، باز هم سرم کلاه رفت!»

دلیل این احساس شکست این است که ما فکر می‌کنیم مذاکره یک دعوا یا جنگ است که در آن باید با صدای بلند بقیه را تسلیم کنیم. در حالی که مذاکره یک «بازی شطرنج ذهنی» است. کسانی که سرشان کلاه می‌رود، معمولاً از روی احساسات یا خجالت تصمیم می‌گیرند. در این مقاله می‌خواهیم خیلی ساده و خودمانی، ۴ تکنیک طلایی را یاد بگیریم که به کمک آن‌ها می‌توانید با خونسردی کامل از حق خود دفاع کنید و در هر توافقی، با رضایت و دست‌پُر از پای میز بلند شوید.

اطلاعات، بزرگترین سلاح شماست (هرگز چشم‌بسته وارد نشوید)

بزرگترین دلیلی که باعث می‌شود در یک معامله سرمان کلاه برود، «بی‌اطلاعی» است. فرض کنید می‌خواهید یک ماشین دست‌دوم بخرید اما اصلاً قیمت روز بازار را نمی‌دانید. فروشنده هر قیمتی که بگوید، شما مجبورید باور کنید!

قانون اول مذاکره این است: **کسی که بیشتر می‌داند، همیشه برنده است.** قبل از اینکه برای یک خرید مهم، عقد قرارداد یا حتی استخدام به جلسه‌ای بروید، حداقل یک ساعت در اینترنت جستجو کنید یا از چند فرد مطلع بپرسید. وقتی شما قیمت کف و سقف بازار را بدانید و با دست‌پُر وارد جلسه شوید، طرف مقابل از همان ثانیه‌ی اول متوجه می‌شود که با یک انسان آگاه طرف است و اصلاً جرات نمی‌کند قیمت‌های پرت و غیرمنطقی به شما پیشنهاد دهد.

💡 "مذاکره، در همان لحظه‌ای که روی صندلی می‌نشینید شروع نمی‌شود؛ مذاکره دقیقاً از شب قبل و زمانی که در حال جمع‌آوری اطلاعات رقیب هستید آغاز می‌گردد." — احسان جعفری

📖 **پیشنهاد ویژه مطالعه:** اگر در هنگام صحبت کردن درباره پول ترس و استرس تمام وجودتان را می‌گیرد، حتماً مقاله **ترس از درخواست پول؛ چرا خجالت می‌کشید قیمت بدهید؟** را مطالعه کنید.

جادوی سکوت و تکنیک "لنگر انداختن" در قیمت

دو ترفند بسیار قدرتمند در چانه‌زنی وجود دارد که فروشندگان حرفه‌ای همیشه علیه ما استفاده می‌کنند؛ وقت آن رسیده که شما هم آن‌ها را یاد بگیرید:

۱. تکنیک لنگر انداختن

مغز انسان همیشه به «اولین عددی» که می‌شنود گیر می‌کند! اگر شما می‌خواهید حقوقِ ماهانه‌تان را افزایش دهید و در ذهنِ خودتان عددِ ۲۰ میلیون تومان را در نظر دارید، هرگز با عددِ ۲۰ شروع نکنید. به مدیرتان بگویید: "با توجه به حجم کار، درخواست من ۲۵ میلیون تومان است." در اینجا شما یک لنگر بالا انداخته‌اید! حالا حتی اگر مدیر با شما چانه بزند و قیمت را پایین بیاورد، توافقِ نهایی روی همان ۲۰ یا ۲۲ میلیون تومان متوقف می‌شود. همیشه کمی بیشتر از خواسته‌ی اصلی‌تان درخواست کنید تا جای چانه‌زنی باقی بماند.

 **پیشنهاد ویژه مطالعه:** این تکنیک یکی از شاهکارهای روانشناسی است. برای یادگیری کامل آن همراه با مثال، مقاله **روانشناسی قیمت‌گذاری و تکنیک لنگر انداختن (Anchoring)** را در سایت بخوانید.

۲. اولین نفری که حرف بزند، باخت است!

وقتی فروشنده قیمتی را به شما می‌گوید (مثلاً می‌گوید: این دستگاه ۱۰۰ میلیون تومان است)، بدترین کار این است که سریع بگویید: «اوه چه گران! تخفیف ندارد؟» به جای این کار، وقتی قیمت را شنیدید، مستقیم به چشمانش نگاه کنید و **۳ تا ۵ ثانیه کاملاً سکوت کنید!** این سکوتِ سنگین، تحمل‌ناپذیر است و باعث می‌شود طرفِ مقابل احساس کند قیمتِ بالایی گفته و خودش سریعاً پیشنهادِ تخفیف یا شرایطِ اقساطی را مطرح کند.

تله رودربایستی و بازی با احساسات ممنوع!

بسیاری از ما در هنگام معامله، درگیرِ تعارفاتِ بی‌جا می‌شویم. طرف مقابل برای ما چای می‌آورد، خیلی گرم و صمیمی برخورد می‌کند و ناگهان ما احساس می‌کنیم اگر سرِ قیمت چانه بزنیم، کارِ زشتی کرده‌ایم! کلاه‌برداران دقیقاً از همین نقطه ضعف استفاده می‌کنند.

قانونِ طلایی این است: **آدم‌ها را از مسئله جدا کنید.** اینکه فردِ مقابل آدمِ خوش‌اخلاق، مسن یا بسیار مهربانی است، هیچ ربطی به کیفیتِ کالا یا ارزشِ قراردادِ شما ندارد. در مذاکره همیشه با لبخند و احترام برخورد کنید، اما در موردِ منافعِ خودتان کاملاً سرسخت باشید.

اگر فروشنده سعی کرد به شما فشار بیاورد و گفت: "فقط امروز این قیمت است و فردا دو برابر می‌شود"، نفس عمیقی بکشید و بگویید: "خیلی ممنون از لطف شما، اما من هرگز تحتِ فشارِ زمان تصمیم مالی نمی‌گیرم. اجازه بدهید بررسی کنم، اگر شرایط مناسب بود فردا تماس می‌گیرم."

 **پیشنهاد ویژه مطالعه:** اگر در صنفِ خودتان فروشنده هستید و می‌خواهید یاد بگیرید چطور بدونِ کم کردنِ قیمت، مشتری را راضی نگه دارید، مقاله **اصول چانه‌زنی؛ چطور تخفیف ندهیم و بفروشیم؟** را از دست ندهید.

قانون طلایی ترک میز (همیشه نقشه فرار داشته باشید)

بدترین و ضعیف‌ترین حالت در یک مذاکره زمانی است که شما «مجبور» به توافق باشید. وقتی صاحب‌خانه می‌داند شما هیچ جای دیگری برای رفتن ندارید، یا وقتی فروشنده‌ی ماشین می‌فهمد شما عاشقِ این ماشین شده‌اید و به هر قیمتی آن را می‌خواهید، فاتحه‌ی پولِ شما خوانده است!

در دنیای مذاکره، مهارتی وجود دارد به نام «بهترین گزینه جایگزین». یعنی شما قبل از ورود به جلسه، باید پیشِ خودتان بگویید: «اگر این معامله سر نگرفت، نقشه‌ی دوم من چیست؟» وقتی شما بدانید که اگر این ماشین را نخرید، یک

گزینه‌ی خوبِ دیگر در فلان نمایشگاه دارید، دیگر با التماس و اضطراب صحبت نمی‌کنید. شما با آرامش شرط‌هایتان را می‌گویید و اگر طرف مقابل قبول نکرد، با کمالِ میل بلند می‌شوید و میز را ترک می‌کنید. کسی که قدرتِ «نه گفتن و رفتن» را داشته باشد، همیشه برنده‌ی مذاکره است.

نتیجه‌گیری

مذاکره کردن یک جنگِ گلابیاتوری نیست که در آن یک نفر نابود شود و یک نفر پیروز! بهترین نوعِ مذاکره، مذاکره‌ی «بُرد-بُرد» است که در آن هر دو طرف با رضایت از پای میز بلند می‌شوند. اما برای رسیدن به این رضایت، شما نباید اجازه دهید مهربانی و خجالت، جایگزینِ منطق و آگاهی شود. همیشه قبل از معامله اطلاعاتِ خود را کامل کنید، از سکوت نترسید، تعارف را کنار بگذارید و اگر شرایط به نفعِ شما نبود، جراتِ ترک کردنِ میز را داشته باشید.

۳ کاری که همین امروز باید انجام دهید (اقدامک‌های عملی):

۱. در خریدِ بعدیِ خود (حتی خریدِ یک لباسِ ساده)، تکنیکِ «۳ ثانیه سکوت» بعد از شنیدنِ قیمت را امتحان کنید و واکنشِ فروشنده را ببینید.
۲. اگر در این هفته قرار است قراردادِ مهمی ببندید، حتماً یک برگه‌ی کاغذ بردارید و "نقشه‌ی دوم" (اینکه اگر توافق نشد چه کار جایگزینی انجام دهم) را برای خودتان مکتوب کنید.
۳. در مذاکراتِ بعدی، هنگامِ ارائه‌ی پیشنهادِ خودتان، از تکنیکِ لنگر استفاده کنید و عددِ خود را ۱۰ تا ۱۵ درصد بیشتر (یا کمتر، بسته به جایگاهتان) از هدفِ نهایی اعلام کنید.

بسیاری از مدیران، فریلنسرها و صاحبانِ کسب‌وکار، به خاطرِ ضعف در اصولِ مذاکره و نداشتنِ سیاست‌های کلامی، سالانه میلیون‌ها تومان از حقِ واقعیِ خود را از دست می‌دهند. شبیه‌سازیِ جلساتِ مهمِ مذاکره و یادگیریِ ترفندهای متقاعدسازی در کنار یک فرد باتجربه، می‌تواند ترسِ شما را از بین ببرد و شما را به یک مذاکره‌کننده‌ی سرسخت و محترم تبدیل کند.

درخواست یک جلسه هم‌فکری و بررسی مسیر کاری

? پرسش‌های متداول (FAQ)

۱. اگر طرف مقابل در مذاکره خیلی عصبانی و پرخاشگر بود چه کار کنیم؟ هدفِ افرادِ پرخاشگر در معامله این است که به شما استرس وارد کنند تا زودتر کوتاه بیايید. هرگز با صدای بلند جوابِ آن‌ها را ندهید. صدای خود را پایین بیاورید، آرامشِ خود را حفظ کنید و بگویید: "من متوجهِ نگرانیِ شما هستم، اما اگر قرار است با این لحن صحبت کنیم، بهتر است جلسه را به زمانِ دیگری موکول کنیم." این جمله، آن‌ها را خلع‌سلاح می‌کند.

۲. آیا دادنِ امتیازِ سریع در اولِ مذاکره کارِ خوبی است؟ به هیچ وجه! یکی از بزرگترین اشتباهات این است که برای نشان دادنِ "خُسنِ نیت"، در همان دقایقِ اولِ جلسه یک تخفیف یا امتیازِ بزرگ بدهید. طرفِ مقابل نه‌تنها از شما تشکر نمی‌کند، بلکه با خودش می‌گوید: «چقدر راحت امتیاز داد، پس می‌توانم امتیازهای خیلی بیشتری هم از او بگیرم!» امتیازها را همیشه سخت و در قبالِ گرفتنِ یک امتیازِ دیگر واگذار کنید.

۳. چگونه تکنیکِ "پا لای در" را در مذاکره استفاده کنیم؟ این تکنیک می‌گوید اگر می‌خواهید یک درخواستِ بزرگ داشته باشید، اول یک درخواستِ خیلی کوچک و ساده بکنید که جوابش قطعاً «بله» باشد. وقتی طرف مقابل یک بار به

شما بله گفت، مغزِ او برای بله گفتن به درخواستِ بزرگترِ شما آماده‌تر می‌شود. (برای مطالعه‌ی دقیق‌تر می‌توانید مقاله **تکنیک "پا لای در" در مذاکره چیست؟** را بخوانید).