

مذاکرات مجازی



مذاکرات مجازی

مقدمه

اصول مذاکرات مجازی

مذاکره تلفنی

۱. آغاز مکالمه

۲. انجام و ادامه

۳. پایان دادن

دامهای مذاکرات مجازی

نکاتی درباره ارتباط با افراد در مذاکره

مقدمه:

در روز بارها و بارها در حال ارتباط گرفتن با اطرافیان می باشیم در اینجا به ارتباط مجازی خواهیم پرداخت که بیشتر آن تلفن می باشد.

وقتی دوستان با پیغامی در شبکه های مجازی خواسته ای از ما دارد.

وقتی رئیسمان کاری را با اس ام اس از ما می خواهد تا شب به اتمام برسانیم.

وقتی با تلفن با شریک و یا دوستان صحبت می کنیم

وقتی با تلفن خرید و فروشی انجام می دهیم

تمام اینها مذاکره می باشد از نوع مذاکره مجازی، حال که ما در طول روز بارها و بارها در حال مذاکره مجازی می باشیم چه بهتر که اصولش را بدانیم و بتوانیم یک مذاکره موفق داشته باشیم. در این کتاب قصد دارم اصول مذاکره و دام هایی که ممکن است در آن بیافتیم را با هم بررسی نماییم.

مذاکرات مجازی

در این بخش قصد دارم درباره مذاکرات مجازی صحبت کنم. مذاکرات تلفنی، آنلاین (با استفاده از نرم افزارهای پیام رسان) و پیامکی را مذاکرات مجازی می گویند.

اصول مذاکرات مجازی

مذاکرات مجازی سه اصل دارد.

- ۱- دانش و آگاهی نسبت به موضوع: این مرحله خود شامل زیرشاخه های فنی، مکالمه و رفتارشناسی است.
- ۲- نگرش و بینش: دید و هدف ما در طول مذاکره را مشخص می نماید.
- ۳- مهارت: آموزش های ما با تمرین به مهارت تبدیل می شوند.

دسته بندی افراد در مذاکره

در جامعه ما سه دسته افراد داریم؛ بصری، سمعی و لمسی. ما باید بتوانیم این افراد بشناسیم و با هر کس همان طور که هست، رفتار کنیم.

مذاکره کننده حرفه ای باید بتواند نقش های مختلف را بپذیرد.

چگونه این افراد را شناخت.

۱- افراد بصری

آنها افرادی برون گرا هستند که خصوصیتی نظیر **تُن** صدای بلند، استفاده از کلمه های و مکالمه های کوتاه دارند. با این افراد باید مذاکره تلفنی یا مجازی کوتاهی انجام داد. با صدای بلند و مانند خودشان ارتباط گرفته بگیریم. این افراد حوصله جملات بلند و کتابی را ندارند و باید کوتاه و روان با این دسته صحبت کرد. ولی بهترین راه با این افراد یک تماس کوتاه و دعوت به شرکت کردن در یک جلسه حضوری است.

۲- افراد سمعی

این افراد دارای خصوصیتی نظیر صدای آرام، علاقه به واژه های کتابی و جملات بلند هستند. در مذاکره با این افراد سکون مکالمه باید در دست ما باشد. این افراد بهترین کسانی هستند که می شود در مذاکرات مجازی با آنها مذاکره کرد. زیرا نقطه تصمیم گیری این افراد گوش های شان است.

۳- افراد لمسی

این افراد دارای خصوصیتی نظیر اهل شوخی بودن، احساسی، استفاده از واژه‌های محبت‌آمیز و غیره هستند. پس از افراد سمعی، بیشترین تاثیر مذاکره مجازی روی این دسته از افراد است.

مذاکره تلفنی

در یک مذاکره تلفنی هیچ‌کدام از طرفین چهره همدیگر را نمی‌بینند. در نتیجه عملاً چیزی به اسم زبان بدن هم وجود ندارد. پس باید روی کلماتی که به کار می‌بریم و لحنی که داریم توجه داشته باشیم. بیشتر از ۸۰ درصد اثرگذاری ما در مذاکرات تلفنی روی لحن متمرکز است و الباقی به استفاده مناسب از کلمات بستگی دارند. هر مذاکره تلفنی از سه بخش تشکیل شده است:

۴. آغاز مکالمه

۵. انجام و ادامه

۶. پایان دادن

۱- آغاز مذاکره

قبل از آغاز مذاکره مهم‌ترین نکته آراستگی ماست. شاید بگویید که پای تلفن؟! بله دقیقاً؛ درست است که طرف مقابل ما را نمی‌بیند و چهره و سیمای ما مشخص نیست، ولی مطمئن باشید که ما با آراستگی خود روی خود و طرف مذاکره‌کننده تاثیر مستقیم می‌گذاریم. این تمیزی و آراستگی کاملاً اثرگذار است.

پس از آراستگی با یک نفس عمیق خود را برای شروع مذاکره آماده می‌کنیم.

همیشه توجه داشته باشید که لبخند روی لبان مان باشد. شاید با خود بگویید که پای تلفن که کسی لبخند ما را نمی‌بیند! اتفاقاً می‌بیند.

شما با لبخند زدن ابتدا یک انرژی به خود می‌دهید و سپس این انرژی روی لحن شما تاثیر مثبت می‌گذارد و به طرف مقابل منتقل می‌شود. پس همیشه یادمان باشد که لبخند بزنی و با لبخند زدن مذاکره کنیم.

حالا زمان آن رسیده که یک جای مناسب برای خود در نظر بگیریم. انتخاب مکان مناسب هم بسیار تاثیرگذار است. سعی کنید برای مذاکره تلفنی هم پشت میز خود بنشینیم. مذاکره تلفنی را در جایی انجام دهیم که از آنجا برای مذاکرات حضوری استفاده می‌کنیم.

پیش از شروع مذاکره تلفنی کاغذ و خودکاری کنارتان قرار دهید. برگه برای نوشتن بسیار مهم است. چون بارها ما به یادداشت کردن نیاز پیدا می‌کنیم. توجه داشته باشید وقتی می‌خواهیم مذاکره اصولی و موفقی را پشت سر بگذاریم، باید مقدمات را اصولی و با برنامه فراهم کنیم.

ما هیچ وقت نباید در مذاکره چیزی را فراموش کنیم که مجبور شویم از طرف مذاکره‌کننده مجدداً درخواست کنیم.

معرفی خود در ابتدای تماس در روند مذاکره بسیار اثربخش است. ما اگر اسم طرف مقابل را می‌دانیم، او را با اسم خطاب کنیم.

اگر نام طرف مقابل را نمی‌دانیم، یک بار می‌پرسیم و در کاغذ خود حتما یادداشت می‌کنیم. چون به هیچ وجه نباید نام کسی را فراموش کرد و دوباره از او پرسید. خطاب کردن هر کس با نامش حال او را بهتر می‌کند. بعد از سلام کردن بهترین حالت این است که ما بفهمیم آیا در موقع مناسبی تماس گرفته‌ایم یا خیر؟ این را می‌توان با یک سوال خیلی ساده فهمید؛ آیا الان زمان مناسبی برای صحبت هست؟

۲- انجام و ادامه مذاکره

در مذاکرات تلفنی باید ابتدا دانش طرف مقابل را ارزیابی کنیم. ما باید در طول مذاکره با انرژی باشیم و طوری رفتار کنیم که اگر با ۱۰ نفر صحبت کرده‌ایم، همانند نفر اول باشد با انرژی و شاداب باشیم. یادمان باشد که خنده روی لبان مان نقش بسته باشد و با خنده‌رویی مذاکره را ادامه دهیم. خنده‌رویی به این معنی نیست که ما شوخ‌طبع باشیم. در مذاکره ما کاملاً جدی هستیم. لبخند باعث می‌شود مهربان به نظر بیاییم. در هر نوع مذاکره‌ای و حتی مکالمات روزمره، باید از کلمات ساده استفاده کنیم. به هیچ وجه از کلمات تخصصی و سخت استفاده نکنیم. این کار به روند روان مذاکره بسیار کمک می‌کند. سرعت صحبت کردن ما در طول مذاکره باید همانند طرف مقابل باشد. اگر طرف مقابل با سرعت بالا صحبت کرد ما هم مقداری سرعتمان را افزایش می‌دهیم و بالعکس. ما در هر صورتی مسئول هستیم، پس طوری رفتار کنیم که طرف مقابل هم بداند که با یک مسئول صحبت می‌کند و خواسته‌اش را مطرح کند. حتی اگر به ما ربطی نداشته باشد و در حیطه کاری ما هم نباشد، می‌توانیم بگوییم که پیگیری می‌کنیم و به او خبر می‌دهیم. اگر در حین صحبت، طرف مقابل مان اشتباه کرد به هیچ وجه نباید او را مسخره کنیم. در مذاکره باید شنونده خوبی باشیم. به هیچ وجه جمله بعدی طرف مقابل را پیش‌بینی نکنیم و بگذاریم او تا انتهای حرف خود را بزند. حواسمان باشد که با یک لحن به مذاکره نپردازیم تا طرف مقابل احساس خستگی نکند. ما به هیچ وجه نباید به خود اجازه بدهیم که حرف طرف مقابل را قطع کنیم. از کلمات رسمی ولی ساده استفاده کنیم.

۳- پایان دادن

در پایان با ذکر نام طرف مقابل، از او بابت اینکه به حرف‌های ما گوش کرده است، تشکر کنیم. ما به هیچ وجه اجازه نداریم تلفن را قبل از مشتری قطع کنیم. حواسمان باشد که تلفن را نگه می‌داریم و بعد از آنکه مطمئن شدیم او تلفن را قطع کرده است، ما هم قطع می‌کنیم.

دام‌های مذاکرات مجازی

دام داشتن پیش فرض: اشتباهی که ما در آن امکان دارد انجام دهیم این است که ما با توجه به برداشت‌های شخصی از طرف مقابل تصویری در ذهن خود ایجاد می‌کنیم. ما اجازه نداریم برداشت‌های شخصی‌مان از طرف مقابل را در روند مذاکره دخیل کنیم.

دام کوچک شماری: بارها پیش آمده است که ما این حس را داریم که طرف مقابل پایین‌تر از ما قرار دارد و خود را بزرگ‌تر و بالاتر تصور می‌کنیم.

دام لحن صدا یا نوشتار: لحن صدا یا نوشته ما باید متناسب با طرف مقابل باشد.

دام خستگی روحی و روانی: ما باید همیشه پر انرژی باشیم و اجازه ندهیم خستگی‌های کاری و غیره روی مذاکرات ما تاثیر منفی بگذارد.

دام حواس پرتی و عدم تمرکز: همیشه باید یک کاغذ و خودکار در کنار ما باشد. به هیچ وجه نباید به ذهن اتکا کنیم. چیزهایی که باعث حواس پرتی ما می‌شود را نیز از اطراف خود دور کنیم و اجازه ندهیم ذهن‌مان جای دیگری برود.

دام عدم دانش فنی و تخصصی: ما باید موضوع مذاکره و مباحث آن اشراف کامل داشته باشیم.

دام اغراق و بزرگ‌نمایی بیش از اندازه: بعضی مواقع ما جوگیر می‌شویم و بیش از اندازه بزرگ‌نمایی می‌کنیم. در این شرایط باید حواس‌مان باشد، چنین اشتباهی انجام ندهیم.

دام کش‌دادن: حواسمان باشد که در مذاکرات تلفنی ما پنج دقیقه اجازه مذاکره داریم. مذاکرات نوشتاری نیز باید مختصر و واضح باشند.

نکاتی درباره ارتباط با افراد در مذاکره

- باید بتوانیم با همه ارتباط برقرار کنیم.
- نباید تمام اطلاعات را در جلسه اول ارائه کرد.
- نکته‌برداری و یادداشت کردن را در هر لحظه فراموش نکنیم.
- افراد دوست دارند واژه‌هایی که بیان می‌کنند را از زبان ما بشنوند.
- افراد در مذاکره بیشتر با احساسی تصمیم می‌گیرند تا منطق.
- مذاکره را با آرامش پیش ببریم و عجله نکنیم.
- مهارت تمرین می‌خواهد، بدون تمرین چیزی بدست نمی‌آید.
- گوش دادن به رادیو می‌تواند در ارتقای مهارت‌های بیانی ما موثر باشد.
- بلندخوانی را تمرین کنیم. (با صدای بلند صحبت کنیم)
- صدای خود را ضبط کنیم و به آن گوش دهیم.
- وقتی طرف مقابل می‌گوید نه؛ یعنی آره. او می‌خواهد بداند شما چه کاره‌ای هستید.
- افراد احساسی تلفن را در دست راست می‌گیرند و افراد منطقی در دست چپ.

- دستور ندهیم؛ بگوییم من درخواست می‌کنم.
- نصیحت نکنیم؛ بگوییم من پیشنهاد می‌دهم.
- به هیچ وجه اجازه ندهیم احساسات به فضای مذاکره راه یابد. وقتی ما اجازه می‌دهیم که احساس در تصمیم ما دخیل شود، مطمئن باشید نمی‌توانیم یک مذاکره اصولی داشته باشیم.