

## الفهرس

|                |   |
|----------------|---|
| 8              | الفصل الأول<br>مقدمة عن التفاوض وفن التعامل مع الآخرين            |
| 15<br>19       | التفاوض.. والمصالح المشتركة<br>هل التفاوض فقط على السعر؟؟         |
| 28             | الفصل الثاني<br>مفهوم التفاوض وأساليبه                            |
| 29             | مفهوم التفاوض وتعريف هارفارد                                      |
| 33<br>33<br>35 | أساليب التفاوض<br>- بالضغط<br>- بالإقناع                          |
| 39<br>39<br>40 | عناصر التفاوض الرئيسية<br>1- أطراف التفاوض<br>2- القضية التفاوضية |
| 43             | شروط نجاحك في المفاوضات   |

|    |   |
|----|---|
| 43 | 1- القوة التفاوضية                      |
| 44 |   |
| 45 | 2- وسع بدائلك                           |
| 48 | 3- المعلومات التفاوضية                  |
| 50 | 4- القدرة التفاوضية                     |
|    | 5- الرغبة المشتركة                      |
| 52 | <b>خطوات الإعداد للتفاوض</b>            |
|    | 1- تحديد الهدف                          |
| 52 |   |
|    | 2- تحديد مكان التفاوض                   |
| 53 |   |
|    | 3- تحديد موعد التفاوض                   |
| 56 |   |
| 58 | 4- تحديد النقاط التي يتم التفاوض بشأنها |
|    | 5- تحديد الصلاحيات والسلطات المفوضة     |
| 62 | لفريق التفاوض                           |
|    | <b>المناخ التفاوضي</b>                  |
| 63 | – المتشدد                               |
| 63 | – العدوانى                              |
| 64 | – الودى                                 |

|    |  |
|----|--|
| 66 | – الحيادي                                      |
|    | <b>الفصل الثالث</b>                            |
| 68 | <b>قواعد التفاوض</b>                           |
| 69 | <b>أولاً: قبل التفاوض</b>                      |
| 70 | – نفسياً.. دائماً نشعر إننا الأضعف في التفاوض. |
| 74 | – الناس تحترم كل ما هو مطبوع                   |
|    | <b>ثانياً: أثناء التفاوض</b>                   |
| 77 | – دائماً اعرض القيمة الكلية                    |
| 77 | – النقود المرحة                                |
| 79 | – إذا كنت ستقدم تنازل.. فقدمه بمنتهى الود      |
| 81 | – احذر من تهاوي قيمة الخدمات                   |
| 82 | – الشيطان يكمن في.. الفرعيات                   |
| 84 | – الحل الوسط                                   |
| 86 | – لا تأخذ الأمور على محمل شخصي                 |
| 87 | – كن مستمعاً جيداً                             |
| 88 | – التركيز على الشخصيات لا المواقف              |
| 90 | – اجعل الطرف الآخر يكشف أوراقه أولاً           |
| 92 | – من الذكاء التظاهر بالحماسة                   |
| 94 |  |
| 96 |  |

|   |  |
|---|--|
| 97  | – أحيانا تكون بحاجة لافتعال طريق مسدود       |
| 98  | <b>ثالثاً: بعد انتهاء التفاوض</b>            |
| 98  | – هنيء الطرف الآخر<br>– ودائماً كافئ الآخرين |
| 100   | <b>خلل المفاوضات</b>                         |
| 101   | – الموقف المتأزم                             |
| 102   | – الموقف المتعثر                             |
| 103   | – الموقف المتفاقم                            |
| <b>الفصل الرابع</b><br><b>نقاط الضغط في المفاوضات</b> |  |
| 106   | – عامل الوقت                                 |
| 109   | – البطاطا الساخنة                            |
| 112   | – الإنذار                                    |
| 114   | – المفاوضات X                                |
| 117   | <b>الفصل الخامس</b><br><b>حيل التفاوض</b>    |
| 118   | مقدمة: حيل بداية المفاوضات                   |
| 118   | – العب دور المتحفظ                           |
| 119   | – لا تقبل بالعرض الأول                       |
| 121   | – الأسلوب المتجهم الحاسم                     |
| 123   | – لا تعرض أبداً اقتسام الفارق                |
| 126   | 1. المقايضة                                  |

|     |  |
|-----|--|
| 127 | 2. السلطة العليا                                     |
| 133 | 3. الفتى الطيب والفتى الشرير                         |
| 136 | 4. الاقتناص  |
| 138 | 5. التصعيد   |
| 140 | 6. سحب العرض الأولي المقدم                           |
| 142 | 7. تهيئة الطرف الآخر لقبول العرض                     |
| 143 | ملخص الحيل   |
| 144 | <b>الفصل السادس</b><br><b>الحيل القذرة ومواجهتها</b> |
| 146 | 8- الطعم   |
| 147 | 9- سمك الرنجة الأحمر                                 |
| 151 | 10- التقاط الكرز                                     |
| 153 | 11- المعلومة المقصودة                                |
| 154 | 12- الخطأ المقصود                                    |
| 155 | 13- التأخير والمقاطعات                               |
| 157 | حالات عملية فظيعة 😊                                  |