

آداب مذاکره حضوری

تعیین وقت مذاکره: هیچ وقت بدون اطلاع و آمادگی قبلی با کسی مذاکره نکنید و هیچ کسی را نیز در چنین موقعیتی قرار ندهید.

* تعیین افراد مذاکره کننده: قبل از مذاکره بدانید که با چه کسانی و با چه سمتی مذاکره دارید تا شما نیز بتوانید پیش بینی های لازم، برای همراهی همکاران لازم برای مذاکره را داشته باشید.

* تاییدیه زمان ملاقات: حداقل ۲۴ ساعت قبل از شروع مذاکره، مجدداً برای برگزاری مذاکره تاییدیه بگیرید.

* زمان حضور در قرار ملاقات: بهتر آن است که حدود ۱۰ دقیقه قبل از شروع مذاکره، در محل مذاکره حضور پیدا کنیم. اگر خیلی زود به محل قرار رسیدیم، بهتر آن است که در محلی که دیده نشویم، وقت گذرانی کنیم.

* همراه داشتن برخی لوازم ضروری: یک مذاکره کننده حرفه ای برخی لوازم ضروری را همیشه همراه خود دارد تا در صورت وقوع اتفاقات پیش بینی نشده، بتواند با آن مقابله کند.

* رعایت تناسب در پوشش: نوع پوشش با توجه به نوع مخاطب تعیین می شود، البته کلیاتی وجود دارد که در مورد همه محیطها صادق است که به شرح زیر است:

۱ - نوع پوشش باید رسمی باشد.

۲ - در مذاکرات مختلف از رنگ های مختلف استفاده کنید. هیچ وقت چند جلسه مذاکره را با یک رنگ ثابت برگزار نکنید.

۳ - در ملاقات با شرکت های دولتی، مراقب استفاده از پوشش های مخصوص کشورهای خارجی همانند کراوات یا پیراهن آستین کوتاه باشید، این مطلب را به یاد داشته باشید که همیشه فرهنگ و عرف مقدم بر استاندارد است.

۴ - هنگامی که مثلاً وظیفه فروش به یک قشر آسیب پذیر جامعه را بر عهده دارید، از پوشیدن لباس های گران قیمت که شبیه اعمال پرستیژ یا فخر فروشی را داشته باشد، خودداری کنید.

۵ - در هر نوع مذاکره ای، استفاده از لباس های اسپرت نظیر شلوار لی، تی شرت، کفش های ورزشی و ... فاجعه است!

۶ - استفاده از خودکار و همراه داشتن یک دفترچه یادداشت کوچک.

۷ - اتومبیل؛ نوع اتومبیل نیز ارتباط کامل با هدف جلسه دارد که باید به آن توجه شود.

نحوه ورود به اتاق: اگر با کسی از قبل قرار ملاقات دارید و نوبت داخل شدن شما فرا رسیده است، با ضربه

زدن به در وارد اتاق شوید و به باز و بسته بودن در دقت نکنید.

* مکان نشستن در اتاق: محل نشستن در اتاق باید رو به روی طرف مقابل، با رعایت فاصله رسمی باشد. یک مذاکره‌کننده حرفه‌ای نه بالاتر قرار می‌گیرد نه پایین‌تر و از نشستن در جایی که موقعیت وی را پایین می‌آورد خودداری می‌کند.

* نحوه دست دادن: دست دادن صحیح یکی از مهم‌ترین روش‌های ایجاد ارتباط اولیه با طرف مقابل است. دست دادن نباید نه شل باشد که حاکی از بی‌علاقگی و بی‌ارادگی است و نباید آنقدر محکم و سفت باشد که ایجاد درد کند.

* دادن کارت ویزیت: از مواردی که قبل از مذاکرات باید به آن توجه شود داشتن کارت ویزیت است. امروزه طفره رفتن از ارائه کارت ویزیت به دلایلی همچون آماده نبودن کارت، تمام شدن کارت، فراموشی و غیره از دلایل سوخته به شمار می‌آید و شایسته نیست فرد مذاکره‌کننده کارت ویزیت نداشته باشد.

* قوانین استفاده از تلفن همراه: ۱ - کسی که در حال حاضر با او هستید مقدم است؛ بنابراین هنگام برقراری ارتباط با تلفن همراه به شخص پشت خط اعلام کنید بعداً با وی تماس می‌گیرید و بلافاصله تلفن را قطع کنید. ۲ - در هنگام حضور در جلسات رسمی یا تجاری، تلفن همراه خود را حتماً خاموش کنید. ۳ - از دریافت یا خواندن و توجه کردن به پیام‌های کوتاه در حین مذاکره خودداری کنید. ۴ - زمان مناسبی را برای زنگ زدن انتخاب کنید. مثلاً از زمان تنفس استفاده کنید. ۵ - مکان خصوصی یا نسبتاً خلوتی را برای صحبت کردن انتخاب کنید. ۶ - با تن صدای متعادل حرف بزنید و از حرف زدن با صدای بلند به شدت خودداری کنید.

* امکان استفاده از تسهیلات ارتباطی در محل مذاکره: در هنگامی که مذاکره در محل شما انجام می‌شود باید امکان برقراری ارتباط میهمانان با شرکت خودشان شامل تلفن، فکس، پست الکترونیکی و غیره وجود داشته باشد.

* ضبط مذاکرات: ضبط مذاکرات اصلاً معمول نیست، بنابراین از گذاشتن وسائلی که شائبه ضبط کردن سخنان را دارند شامل موبایل، کیف و غیره روی میز خودداری کنید.

* نصب ساعت: در سالن مذاکره حتماً باید ساعت وجود داشته باشد تا بتوان گذران وقت را کنترل کرد.

* پذیرایی: به عنوان قاعده کلی باید پذیرفت که میز مذاکره میز پذیرایی نیست، بنابراین در صورت طولانی

شدن مذاکرات سعی کنید هر گونه پذیرایی منحصر در ساعت تنفس اتفاق بیفتد و در هنگام پذیرایی باید قواعد زیر را رعایت کرد:

۱ - قبل از شروع مذاکره گرسنه یا تشنه نباشید. ۲- در صورتی که در انتخاب نوع خوراکی حق انتخاب داشته باشید آن نوع را انتخاب کنید که از پرستیژ بیشتری برخوردار باشد. ۳- از خوردن خوراکی‌هایی که مصرف آنها سخت است یا در هنگام خوردن احتمال کثیف شدن پیراهن یا لباس شما وجود دارد، خودداری کنید. ۴- در هنگام نوشیدن یا خوردن، مراقب صدای دهان خود باشید. ۵- اگر به وقت ناهار نزدیک شدید، به هیچ وجه سنگین غذا نخورید. ۶- در هنگام استفاده از کارت، چنگال، یا قاشق، پس از تمام شدن غذا یا خوراک، این وسایل را با دهان پاک نکنید. ۷- تا انتهای خوراکی را میل نکنید. ۸- در حین مذاکرات استفاده از سیگار به کلی ممنوع است.

*استفاده از دستور جلسه: در مذاکرات حتما سعی کنید دستور جلسه داشته باشید و قبل از شروع مذاکره، آن را برای طرف مقابل نیز مطرح کنید تا در مورد موضوع جلسه توافق به عمل آمده باشد. داشتن دستور جلسه چند فایده دارد که می‌توان به آنها اشاره کرد:

الف: احتمال بروز موارد غافلگیر کننده را در جریان مذاکره کاهش می‌دهد. ب: اطلاعات مربوط به فهرست خواسته‌های طرف مقابل را در اختیارتان می‌گذارد. ج: از پراکنده شدن مطالب و از هر دری سخن گفتن جلوگیری می‌شود. د: امکان رسیدن به نتیجه و استفاده بهینه از وقت را افزایش می‌دهد. تنظیم کردن صورت جلسه پس از مذاکرات فواید زیادی دارد، شامل:

۱ - در جلسات آینده مانع از بحث روی مواردی می‌شود که قبلا توافق شده‌اند.
 ۲ - تعهد طرفین را به اجرای بندهای توافق شده بیشتر می‌کند. اصولا کسانی که حاضر هستند پای بر گه‌ای را امضا کنند، به طور طبیعی احساس مسوولیت بیشتری را در خود حس خواهند کرد.
 ۳ - چون امکان دارد در حین مذاکره روی مباحث مختلفی بحث شود با تنظیم صورت جلسه روی نکات کلیدی مذاکره توافق همگانی انجام می‌گیرد.* تعیین وقت مذاکره: هیچ وقت بدون اطلاع و آمادگی قبلی با کسی مذاکره نکنید و هیچ کسی را نیز در چنین موقعیتی قرار ندهید.

* تعیین افراد مذاکره کننده: قبل از مذاکره بدانید که با چه کسانی و با چه سمتی مذاکره دارید تا شما نیز بتوانید پیش‌بینی‌های لازم، برای همراهی همکاران لازم برای مذاکره را داشته باشید.
 * تاییدیه زمان ملاقات: حداقل ۲۴ ساعت قبل از شروع مذاکره، مجددا برای برگزاری مذاکره تاییدیه بگیرید.

* زمان حضور در قرار ملاقات: بهتر آن است که حدود ۱۰ دقیقه قبل از شروع مذاکره، در محل مذاکره حضور پیدا کنیم. اگر خیلی زود به محل قرار رسیدیم، بهتر آن است که در محلی که دیده نشویم، وقت گذرانی کنیم.

* همراه داشتن برخی لوازم ضروری: یک مذاکره‌کننده حرفه‌ای برخی لوازم ضروری را همیشه همراه خود دارد تا در صورت وقوع اتفاقات پیش‌بینی نشده، بتواند با آن مقابله کند.

* رعایت تناسب در پوشش: نوع پوشش با توجه به نوع مخاطب تعیین می‌شود، البته کلیاتی وجود دارد که در مورد همه محیط‌ها صادق است که به شرح زیر است:

۱ - نوع پوشش باید رسمی باشد.

۲ - در مذاکرات مختلف از رنگ‌های مختلف استفاده کنید. هیچ‌وقت چند جلسه مذاکره را با یک رنگ ثابت برگزار نکنید.

۳ - در ملاقات با شرکت‌های دولتی، مراقب استفاده از پوشش‌های مخصوص کشورهای خارجی همانند کراوات یا پیراهن آستین کوتاه باشید، این مطلب را به یاد داشته باشید که همیشه فرهنگ و عرف مقدم بر استاندارد است.

۴ - هنگامی که مثلاً وظیفه فروش به یک قشر آسیب‌پذیر جامعه را بر عهده دارید، از پوشیدن لباس‌های گران‌قیمت که شبیه اعمال پرستیژ یا فخر فروشی را داشته باشد، خودداری کنید.

۵ - در هر نوع مذاکره‌ای، استفاده از لباس‌های اسپرت نظیر شلوار لی، تی‌شرت، کفش‌های ورزشی و ... فاجعه است!

۶ - استفاده از خودکار و همراه داشتن یک دفترچه یادداشت کوچک.

۷ - اتومبیل؛ نوع اتومبیل نیز ارتباط کامل با هدف جلسه دارد که باید به آن توجه شود.

نحوه ورود به اتاق: اگر با کسی از قبل قرار ملاقات دارید و نوبت داخل شدن شما فرا رسیده است، با ضربه زدن به در وارد اتاق شوید و به باز و بسته بودن در دقت نکنید.

* مکان نشستن در اتاق: محل نشستن در اتاق باید رو به روی طرف مقابل، با رعایت فاصله رسمی باشد. یک مذاکره‌کننده حرفه‌ای نه بالاتر قرار می‌گیرد نه پایین‌تر و از نشستن در جایی که موقعیت وی را پایین می‌آورد خودداری می‌کند.

* نحوه دست دادن: دست دادن صحیح یکی از مهم‌ترین روش‌های ایجاد ارتباط اولیه با طرف مقابل است. دست دادن نباید نه شل باشد که حاکی از بی‌علاقگی و بی‌ارادگی است و نباید آنقدر محکم و سفت باشد که ایجاد درد کند.

* دادن کارت ویزیت: از مواردی که قبل از مذاکرات باید به آن توجه شود داشتن کارت ویزیت است. امروزه طفره رفتن از ارائه کارت ویزیت به دلایلی همچون آماده نبودن کارت، تمام شدن کارت، فراموشی و غیره از دلایل سوخته به شمار می آید و شایسته نیست فرد مذاکره کننده کارت ویزیت نداشته باشد.

* قوانین استفاده از تلفن همراه: ۱ - کسی که در حال حاضر با او هستید مقدم است؛ بنابراین هنگام برقراری ارتباط با تلفن همراه به شخص پشت خط اعلام کنید بعدا با وی تماس می گیرید و بلافاصله تلفن را قطع کنید. ۲ - در هنگام حضور در جلسات رسمی یا تجاری، تلفن همراه خود را حتما خاموش کنید. ۳ - از دریافت یا خواندن و توجه کردن به پیام های کوتاه در حین مذاکره خودداری کنید. ۴ - زمان مناسبی را برای زنگ زدن انتخاب کنید. مثلا از زمان تنفس استفاده کنید. ۵ - مکان خصوصی یا نسبتا خلوتی را برای صحبت کردن انتخاب کنید. ۶ - با تن صدای متعادل حرف بزنید و از حرف زدن با صدای بلند به شدت خودداری کنید.

* امکان استفاده از تسهیلات ارتباطی در محل مذاکره: در هنگامی که مذاکره در محل شما انجام می شود باید امکان برقراری ارتباط میهمانان با شرکت خودشان شامل تلفن، فکس، پست الکترونیکی و غیره وجود داشته باشد.

* ضبط مذاکرات: ضبط مذاکرات اصلا معمول نیست، بنابراین از گذاشتن وسائلی که شائبه ضبط کردن سخنان را دارند شامل موبایل، کیف و غیره روی میز خودداری کنید.

* نصب ساعت: در سالن مذاکره حتما باید ساعت وجود داشته باشد تا بتوان گذران وقت را کنترل کرد.

* پذیرایی: به عنوان قاعده کلی باید پذیرفت که میز مذاکره میز پذیرایی نیست، بنابراین در صورت طولانی شدن مذاکرات سعی کنید هرگونه پذیرایی منحصر در ساعت تنفس اتفاق بیفتد و در هنگام پذیرایی باید قواعد زیر را رعایت کرد:

۱ - قبل از شروع مذاکره گرسنه یا تشنه نباشید. ۲ - در صورتی که در انتخاب نوع خوراکی حق انتخاب داشته باشید آن نوع را انتخاب کنید که از پرستیژ بیشتری برخوردار باشد. ۳ - از خوردن خوراکی هایی که مصرف آنها سخت است یا در هنگام خوردن احتمال کثیف شدن پیراهن یا لباس شما وجود دارد، خودداری کنید. ۴ - در هنگام نوشیدن یا خوردن، مراقب صدای دهان خود باشید. ۵ - اگر به وقت نهار نزدیک شدید، به هیچ وجه سنگین غذا نخورید. ۶ - در هنگام استفاده از کارد، چنگال، یا قاشق، پس از تمام شدن غذا یا خوراک، این وسایل را با دهان پاک نکنید. ۷ - تا انتهای خوراکی را میل نکنید. ۸ - در حین مذاکرات استفاده

از سیگار به کلی ممنوع است.

*استفاده از دستور جلسه: در مذاکرات حتما سعی کنید دستور جلسه داشته باشید و قبل از شروع مذاکره، آن را برای طرف مقابل نیز مطرح کنید تا در مورد موضوع جلسه توافق به عمل آمده باشد. داشتن دستور جلسه چند فایده دارد که می توان به آنها اشاره کرد:

الف: احتمال بروز موارد غافلگیر کننده را در جریان مذاکره کاهش می دهد. ب: اطلاعات مربوط به فهرست خواسته های طرف مقابل را در اختیارتان می گذارد. ج: از پراکنده شدن مطالب و از هر دری سخن گفتن جلوگیری می شود. د: امکان رسیدن به نتیجه و استفاده بهینه از وقت را افزایش می دهد. تنظیم کردن صورت جلسه پس از مذاکرات فواید زیادی دارد، شامل:

- ۱ - در جلسات آینده مانع از بحث روی مواردی می شود که قبلا توافق شده اند.
- ۲ - تعهد طرفین را به اجرای بندهای توافق شده بیشتر می کند. اصولا کسانی که حاضر هستند پای برگه ای را امضا کنند، به طور طبیعی احساس مسوولیت بیشتری را در خود حس خواهند کرد.
- ۳ - چون امکان دارد در حین مذاکره روی مباحث مختلفی بحث شود با تنظیم صورت جلسه روی نکات کلیدی مذاکره توافق همگانی انجام می گیرد.