

Professional Behavior in International Business

(Based on DISC method)



Navid Takshi
09361702527

اهداف برگزاری دوره آداب و تشریفات در مجامع بین الملل

چگونه همانند یک حرفه ای رفتار کنیم:

" چگونگی شرکت در جلسات "

" چگونگی انجام یک مذاکره تلفنی "

" چگونگی شرکت در سمینارها و مجامع خبری "

" زبان بدن "

" پوشش مناسب "

...

تعریف مذاکره:

مذاکره عبارت است از یک چانه زنی برای حصول به نتیجه قابل قبول برای طرفین.

انواع مذاکره:

اصولی و غیر اصولی

اصول پایه مذاکرات:

الف - اشخاص را از مساله جدا کنید

1- ایجاد منافع برای طرفین (منافع ماهوی و منافع انسانی)

2- ادراک

3- احساس

4- ارتباطات

5- پیشگیری بهترین نتیجه را دارد



ب- روی منافع تمرکز کنید نه مواضع

- 1- طرح موضوع
- 2- راه حل عاقلانه
- 3- موارد تعارض را شناسایی کنید
- 4- چگونه منافع ایجاد کنید
- 5- به آینده نگاه کنید و نه به گذشته
- 6- قاطع و انعطاف پذیر باشید
- 7- پیش داوری نکنید

ج- انتخاب معیار های عینی برای مذاکره

مهارت های مذاکره:



- آشنایی با فرهنگ ها
- انتخاب محل مذاکره
- آراستگی ظاهر
- رعایت ادب واحترام (حریم ها و حرمت ها)
- آشنایی با روانشناسی عمومی (شخصیت)
- برقراری ارتباط موثر
- هنر سخنوری
- چهره شناسی
- زبان بدن

Navid Takshi
09361702527

زبان حالات

* نشانه های فکر باز :

- دست های از هم باز شده
- دکمه های باز کت

* نشانه های احتیاط کاری :

- دست به سینه بودن
- دست های مشت شده
- پاهای روی هم افتاده
- اشاره کردن با انگشت سبابه

* نشانه های فکر کردن / تجزیه و تحلیل :

- ژست های مختلف دست روی صورت
- نوازش چانه
- برداشتن و پاک کردن عینک
- خاراندن سر
- از بالای عینک نگاه کردن
- از سر میز بلند شدن و قدم زدن

* نشانه های اطمینان:

- کمر به صورت راست شده و عمودی
- دست ها در جیب های کت با شست های بیرون آمده از آن ها

* نشانه های نا آرامی و عصبی بودن :

- صاف کردن گلو
- نیش گون گرفتن پوست
- پوشاندن دهان با دست ها هنگام صحبت کردن
- آه کشیدن
- بازی کردن با پول های داخل جیب

* نشانه های شک داشتن :

- نگاه نکردن به طرف مقابل
- یکوری نگاه کردن
- بستن دکمه های کت
- دست به سینه شدن
- مالیدن چشم ها

بایدها: در مذاکره چه باید کرد؟

مهارت و تسلط:

فن مذاکره اصولی

زبان مذاکره

زبان بدن

روانشناسی

تدابیر

شگردها طرفندها نیرنگها

ارتباط موثرو فن بیان

آداب و اخلاق:

صداقت

صبر

احترام و ادب

آراستگی ظاهری

انصاف

معارفه

در مذاکره چه نباید کرد؟

چون:

- حرمت مذاکره از دست نرود.
- طرف مقابل مجهز تر نشود. (اضطرار)
- طرف مقابل مسلط نشود. (راه حل)
- لزومی ندارد. (بعضی اطلاعات)
- زمان از دست نرود.
- وجهه طرفین از دست نرود.
- عکس العمل منفی ایجاد نکنیم.
- احساس اجبار نکنند و ما نیز مجبور نشویم.
- احتمال موفقیت بسیار کم است.
- طرف را عیبجو و سرسخت نکنیم.

اقدام:

- دروغ نگوییم.
- همه راستها را نگوییم.
- حتماً نباید اطلاعات خود را افشا کنیم.
- نباید به همه سوالات جواب دهیم.
- به جدل و تقابل لفظی نکشیم.
- مذاکره را به تقابل شخصیتها بدل نکنیم.
- تحمیل نظر و اعتقاد نکنیم.
- یکدیگر را در تنگناییم.
- پشت میز ریسک نکنیم.
- با حمله شخصی دشمن نسازیم.

نباید ها

اقدام:

بدون آمادگی قبلی حاضر نشویم.

بدون استراتژی هدف و برنامه نباشیم.

خط کف را رو نکنیم.

عصبانی نشویم.

حرفی بدون تخصص و آگاهی نزنیم

هرگز رابطه استاد و شاگردی ایجاد نکنیم.

باحرف زیادی زمان را هدر ندهیم.

با زیادی حرف زدن زمان را هدر ندهیم.

وقتی گوش نمی دهند حرف نزنیم.

بی قراری از خود نشان ندهیم.

چون:

بدون آمادگی مذاکره خوبی نداریم.

به نتیجه نمی رسیم.

آخرین خط لو نرود.

کنترل از دست نرود. بهانه ندهیم.

خود را ضایع نکنیم.

تظاهر به برتری احساس تحمیل می آورد.

حرف نامربوط وقت رامی کشد.

توضیح زیادی وقت رامی کشد.

حرفمان هدر می رود.

احساس میکنند مضطرب هستیم.

با طرف مقابل رفیق نشویم.

بسرعت امتیاز ندهیم.

بدون تعادل امتیازات ادامه ندهیم.

اعتماد به نفس را از دست ندهیم.

حتی المقدور از مترجم استفاده نکنیم.

به زبان غیر مسلط صحبت نکنیم.

فقط به یک نفر خطاب نکنیم.

به رفتار و بیان نامناسب عکس العمل نشان ندهیم.

شوخی نکنیم.

پاسخ شوخی راندهیم.

بیشتر اوقات سواستفاده می شود.

طرف مظنون و گنج می شود.

نهایتاً به باخت منتهی می شود.

آنان نیز به ما نیاز دارند.

مترجم اعمال نظرمی کند.

باعث سوء تفاهم می شود.

موجب بی اعتنائی به دیگران است.

موجب اوج گرفتن تقابل شخصی است.

نقطه ضعف ندهیم.

روی طرف مقابل را باز نکنیم.



آشنایی با فرهنگ ها

- مفاهیم کلمات در فرهنگهای مختلف (مثل شیر=شجاع)(مثل پلنگ= درنده خو)(مثل گربه=نمک شناس)(مثل اسب=نجیب)
- آداب و رسوم (تاثیر در رفتار اجتماعی : تقدیم گل، دادن هدیه)
- رفتارها در محیط های مختلف (خندیدن، غذا خوردن، استراحت کردن، نشستن)
- علائق اجتماعی (به گروههای خاص اجتماعی یا موضوعات خاص : تیم خاص، ورزش خاص، شخصیت خاص، حزب خاص ...)
- تعلقات صنفی گروهی و طبقاتی (دانشجویان، اساتید، کارگران، تولید کنندگان، توزیع کنندگان ...)

- چینی ها : معمولا با مترجم هستند بوروکراتیک عمل می کنند و وقت زیادی می گیرند.
- ژاپنی ها : تیمی و سازماندهی شده با تخصص های مختلف اقدام می کنند. در پایان صورتجلسه ای را بانصاف تهیه و آنچه در مذاکره گذشته می آورند. رونوشت این صورتجلسه را برای اطلاع مدیر خویش از روند موفقیت یا شکست مذاکرات ارسال می نمایند.
- آلمانی ها : منطقی هستند. نمایندگان شرکتهای کوچک و خانوادگی به راحتی قابل کار هستند اما شرکتهای بزرگی مانند زیمنس و ... اهل بوروکراسی هستند.
- انگلیسی ها : سیاس و اهل فریبند.
- آمریکایی ها : سیستماتیک کار می کنند و دست و دل باز هستند.
- ایتالیایی ها : پیشنهادات غیرمتعارف و پنهانی دارند، لذا از خویشان بیشتر مراقبت کنیم.
- فرانسوی ها: نرمش ندارند و ما را جهان سومی می دانند.
- فنلاندی ها : راحت مذاکره و معامله می کنند.
- سوئدی ها و سوئیسی ها : منظم و خوش قولند.
- هلندی ها : حرفه ای ترین مذاکره کنندگان

یک مذاکره کننده حرفه ای

هدف خود را پیش از مذاکره مشخص کنید

گزینه های جانبی خود را در مذاکرات مشخص نمایید

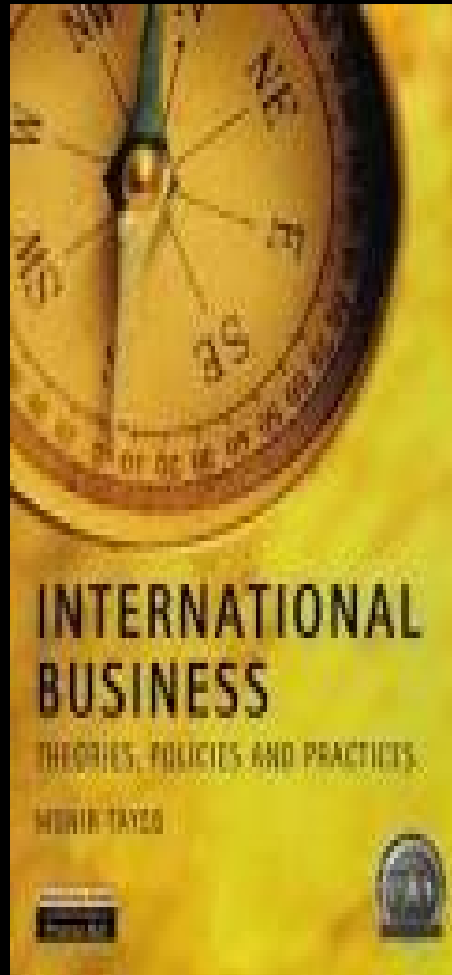
در مذاکرات، غرور را درک کنید

از افرادی که در مذاکره دست دست می کنند، خودداری کنید

در مذاکره، منطقی باشید

تفاوت فرهنگ را در مذاکرات درک کنید

در مذاکرات موافقت و همراهی کنید اما سازش نکنید



از به بن بست رسیدن مذاکره، جلوگیری کنید

از مذاکره با ایمیل پرهیز کنید

در مذاکرات تقاضای بیشتر نکنید

تا پایان مذاکره ادامه دهید

در مذاکرات، صبور باشید

از تلافی کردن در مذاکرات، خودداری کنید

Navid Takshi
09361702527

ده گام برای شروع یک مذاکره اقتصادی

گام اول: برای خود دقیقاً بنویسید که اگر این قرار را از دست بدهید، چه گزینه دیگری خواهید داشت؟ چقدر باید هزینه کنید یا چقدر سود از دست می دهید؟

گام دوم: برای خود مرور کنید که آیا این مذاکره فقط یکبار انجام می شود یا در آینده همچنان باید با گروه مقابل مذاکره کنید؟ با توجه به پاسخ این سوال برای خود مشخص کنید چه چارچوبی را برای رفتار و موضع گیری در این مذاکره مناسب می دانید؟

گام سوم: فهرستی از پارامترهای اصلی مذاکره آماده کنید. یعنی تمام پارامترهایی را که باید در مورد آن ها مذاکره کنید، بنویسید.

گام چهارم: در این مرحله نقطه ترک مذاکره خود را مشخص کنید به این معنی که با خود بگویید که در این مذاکره چه اصولی نباید شکسته شوند؟ حتی برای آسان کردن این مرحله می توانید اصولی را به عنوان کف و اصولی را به عنوان سقف انتظاراتتان تعیین کنید.

گام پنجم: در این نقطه می توانید سه بسته پیشنهادی بنویسید که به عنوان نتیجه مذاکره از نظر شما مقبول و معقول است.

گام ششم: یک سوال کلیدی در این مرحله برای خود طرح کنید. اینکه مذاکره را با چه پیشنهادی شروع می کنید؟ برای خود مشخص کنید که نظر دارید مذاکره را با یک پیشنهاد ثابت شروع کنید یا در یک چارچوب منعطف و قابل تغییر پیش خواهید رفت؟ مثلاً برای چند دقیقه ابتدای مذاکره چه برنامه ای دارید و چه حرف هایی را خواهید زد؟

گام هفتم: برای پنج دقیقه پایانی مذاکره چه برنامه ای دارید و آخرین حرف هایی که در دقایق آخر می زنید چه خواهد بود؟ حتی در این مرحله می توانید یک صورت جلسه کوچک بنویسید.

گام هشتم: اولویت های خود را مشخص کنید تا متوجه شوید دریافت چه امتیازهایی برای شما مهم است؟ علاوه بر این آماده هستید چه امتیازهایی را در مقابل اعطا کنید؟

گام نهم: یک بررسی کوتاه داشته باشید و مشخص کنید که اعضای گروه چه نقش هایی دارند؟ به تعبیری دیگر هر کسی قرار است کدام الگوی رفتاری را به کار بگیرد؟ تعیین نقش ها می تواند براساس تخصص یا دانش افراد تقسیم بندی شود.

گام دهم: این گام فصل الخطاب است. شما در شرایط آماده شدن برای یک مذاکره اقتصادی می توانید به این موضوع فکر کنید که اگر تیم اختلاف نظر یا سلیقه وجود داشته باشد حرف چه کسی تصمیم و حرف آخر محسوب می شود و به عبارتی فصل الخطاب جلسه مذاکره خواهد بود. اگرچه ممکن است یک تا دو ساعت از زمان شما به این مساله اختصاص یابد، اما یک ذهن منسجم و برنامه ریزی برای شما به ارمغان خواهد آورد تا بدانید مذاکره را به چه سمت و سویی پیش می برید.

در گفت و گو با افراد تصمیم گیرنده (خواه این گفت و گو تلفنی باشد یا حضوری) باید از وقت تان نهایت استفاده را ببرید. تام بلیک نویسنده کتاب واگن میلیونره پنج توصیه فوق العاده موثر در این زمینه دارد.

1- هدف منطقی انتخاب کنید

طبیعی است که تمایل داشته باشید اولین ملاقات با افراد تصمیم گیرنده، منجر به انعقاد قرار داد شود. با این حال برای انعقاد بسیاری از قراردادهای تجاری به بیش از یک جلسه مذاکره نیاز می شود. زیرا بیش از یک نفر درباره قرارداد نهایی تصمیم گیری می کند.

2- هرگز گفته خودتان را تکرار نکنید

بسیاری از فروشندگان پنهانی دارند از اینکه طرف مقابل حرفشان را باور نکند، همین امر باعث می شود صحبت های خودشان را چندین بار تکرار کنند و تصور می کنند تکرار باعث افزوده شدن به اعتبار گفته های آن ها می شود. متأسفانه تکرار باعث می شود نامطمئن و مشکوک به نظر برسید.

3- اعتراض ها را پیش بینی نکنید

سعی نکنید اعتراض به نکته ای خاص را از قبل پاسخ بدهید، مگر اینکه 100 درصد مطمئن باشید که نسبت به موضوع خاصی اعتراض خواهد شد. با اینکه می توان انتظار داشت که تقریباً همیشه ایرادهایی به گفته های فروشنده وارد شود، نباید خودتان ایرادهای احتمالی که ممکن است به ذهن خریدار برسد را لیست کنید و به دستش بدهید، حتی اگر مطمئن باشید که برای تمام آن موارد جواب مناسب دارید.

4- ابهام ها را روشن کنید

اگر احساس کردید طرف مقابل در حال طفره رفتن است (مثلاً می گوید: من باید درباره این موضوع با همکارانم صحبت کنم) یا با اعتراض مبهم مواجه شدید (مانند در مورد منطقی بودن این موضوع مطمئن نیستم) سوالاتی بپرسید تا شرایط را برای خودتان روشن کنید.

5- بعد از سنجیدن موقعیت گام بعدی را با کسب اجازه بردارید

وقتی فضا مناسب بود علاقه طرف مقابلتان به خرید را بررسی کنید. (برای مثال بپرسید آیا همه این موارد برای شما مناسب هستند؟) وقتی که به صورت منطقی مطمئن شدید که مشتری برای رفتن به مرحله بعدی آماده است برای رفتن به مرحله بعد از وی اجازه بگیرید.

قبل از مذاکره

- 1- مفاد جلسه
- 2- تحلیل وضعیت
- 3- مترجمان
- 4- توجه کافی
- 5- وسائل جلسه



Navid Takshi
09361702527

اولین جلسه مذاکره / اولین برخورد



1- برقراری ارتباط با مخاطبین بالقوه

2- جلب توجه

3- ایجاد اولویت ها

4- ارائه یک پیشنهاد خاص

5- انجام فروش / ...

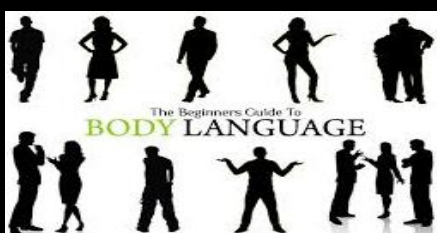
6- حفظ تجارت

7- پیش نویس مذاکره

در خلال مذاکرات حرفه ای



- 1- فرهنگ و رعایت آداب
- 2- ایجاد رابطه دوستانه
- 3- استفاده از زبان بومی یا محلی
- 4- رسمیت جلسه حفظ شود
- 5- استفاده در دوره سکوت
- 6- استفاده از پرسش و پاسخ
- 7- جواب نامرتب
- 8- مرور مفاد جلسه
- 9- تمجید و تعریف
- 10- استفاده از ارقام بزرگ
- 11- اجتناب از تفریح در هنگام فعالیت رسمی



- مذاکرات تلفنی
- چگونگی استفاده از ابزار های محیطی در پیشبرد فروش
- چگونگی شرکت در جلسات ، کنفرانس ها و یا اجلاس های خبری
- پوشش مناسب
- زبان بدن

Navid Takshi
09361702527



تکنیک DISC

Navid Takshi
09361702527



تیپ شخصیتی Influence (زرد) - تاثیرگذاری

- شاد و سرزنده
- معاشرتی
- قانع کننده
- با حسن نیت
- تاثیر گذار
- دوست داشتنی
- اجتماعی
- * باوقار
- * شفاهی
- * مستقل
- * اهل صحبت
- * آماده
- * آراسته
- * بخشنده



تیپ شخصیتی Dominance (قرمز) - تسلط و نفوذ

- * خودمحور
- * رکی
- * پرجرات
- * قوی و نافذ
- * خطر پذیر
- * ماجراجو
- * مطمئن به خود
- * با اراده
- * پیشگام
- * اهل رقابت
- * سریع الفکر
- * جاه طلب
- * منطقی
- * دیرباور
- * قاطع
- * پاسخگو
- * مستقل



تیب شخصیتی **Conscientious** (آبی) - وظیفه شناس

- * کمال گرا
- * حقیقت جو
- * آداب دان
- * تحلیل گر
- * جا افتاده
- * محاسبه گر
- * تمیز
- * قابل اعتماد
- * دقیق
- * نظام مند
- * دارای استانداردهای بالا
- * حساس
- * محافظه کار
- * سنتی
- * سیستمی



تپ شخصیتی Steadiness (سبز) - ثبات

- صبور
- وفادار
- بازتابنده
- آرام
- قابل پیش بینی
- خشنود
- راحت
- * تودار
- * سنجیده
- * خوش برخورد
- * خون گرم
- * مقوم در برابر تغییرات
- * سیستمی
- * بی کشش

Thank you for your attention

بأشكر

Navid Takshi
09361702527