

## فهرست مطالب

| صفحه | عنوان  |
|------|--|
| ۱۳   | پیشگفتار مجموعه  |
| ۱۹   | پیشگفتار   |
| ۱۹   | چرا کتابی دیگر در مورد مذاکره؟<br>بخش اول              |
| ۲۳   | مذاکره‌کننده ماهر<br>۱                                 |
| ۲۵   | مذاکره چیست؟   |
| ۲۷   | تعاملات رایج در مذاکره                                 |
| ۲۸   | موقعیت‌های مذاکره                                      |
| ۲۸   | تا چه حد مذاکره‌کننده‌ای قابل هستید؟                   |
| ۳۱   | رتبه‌بندی<br>۲   |
| ۳۳   | چهار نتیجه ممکن مذاکره                                 |
| ۳۳   | بازنده – بازنده  |
| ۳۵   | برنده- بازنده یا بازنده- برنده                         |
| ۳۷   | برنده – برنده  |
| ۳۹   | عقیم ماندن   |
| ۴۱   | سه کلید برای ایجاد نتیجه‌ی برنده - برنده<br>۳          |
| ۴۷   | سه عنصر حیاتی: زمان، اطلاعات و قدرت                    |
| ۴۷   | زمان   |
| ۵۳   | اطلاعات  |
| ۵۵   | قدرت<br>۴  |
| ۶۵   | مهارت‌های پرسشگری: چگونه نیازهای همتایان را آشکار کنید |
| ۶۶   | دو نوع اصلی پرسش                                       |
| ۶۹   | چرا می‌پرسیم   |
| ۸۰   | طراحی سوال‌های هدفمند<br>۵                             |
| ۸۵   | مهارت‌های گوش دادن: کلیدی قدرتمند برای مذاکره‌ی موفق   |
| ۸۷   | سه خطای گوش دادن                                       |
| ۸۸   | مهارت‌های گوش دادن دلسوزانه                            |
| ۹۳   | مهارت‌های شنیدن تعاملی                                 |
| ۹۷   | نقشی که باید به خاطر داشته باشید<br>۶                  |
| ۹۹   | رفتار غیر کلامی: زبان مذاکره                           |
| ۱۰۰  | سه مرحله در مذاکره ی غیر کلامی                         |
| ۱۰۲  | اشارات به صورت گروهی ظاهر می‌شوند                      |
| ۱۰۸  | درس لغت  |
| ۱۰۹  | زبان ارتباط غیر کلامی                                  |

|     |   |
|-----|---|
|     | ۷   |
| ۱۱۱ | ایجاد اطمینان در مذاکره                           |
| ۱۱۲ | پانزده سنگ بنای اطمینان                           |
| ۱۱۸ | رفتار با همتای غیر قابل اطمینان                   |
|     | ۸   |
| ۱۲۳ | کوسه‌ها، کپورها و دلفین‌ها: همتایان شما در مذاکره |
| ۱۲۳ | کوسه‌ها   |
| ۱۲۵ | کپورها  |
| ۱۲۷ | دلفین‌ها  |
| ۱۲۹ | ویژگیهای اصلی دلفین‌ها                            |
| ۱۳۱ | الگوی فکری کوسه‌ها، کپورها و دلفین‌ها             |
|     | ۹   |
| ۱۳۳ | نقش سبک‌های مذاکره                                |
| ۱۳۴ | درک سبک مذاکره‌ی همتایان                          |
| ۱۳۶ | فهرست سبک‌های رفتاری                              |
| ۱۴۳ | خوش طینت‌ها                                       |
| ۱۴۴ | گرداننده‌ها                                       |
| ۱۴۵ | تحلیلگران   |
| ۱۴۶ | دارندگان سبک مخلوط                                |
| ۱۴۶ | تعیین کردن سبک رفتاری همتایان                     |
|     | ۱۰  |
| ۱۵۱ | آمادگی برای مذاکره                                |
| ۱۵۲ | آماده سازی در خصوص دیدگاه‌های دو طرف              |
| ۱۵۲ | استفاده از پرسشنامه‌ی دیدگاه‌ها                   |
| ۱۵۹ | موافقان و مخالفان گزینه‌های مختلف                 |
| ۱۶۰ | مذاکرات فردی در مقایسه با مذاکرات گروهی           |
| ۱۶۲ | دستور عمل‌های مذاکره‌ی گروهی                      |
| ۱۶۳ | مکان  |
| ۱۶۴ | دستور جلسه  |
| ۱۶۵ | شروع مذاکره                                       |
| ۱۶۶ | شکستن بن‌بست                                      |
| ۱۶۹ | آمادگی برای موفقیت                                |
|     | بخش دوم   |
| ۱۷۱ | ۱۰۱ راهکار برای مذاکره‌ی موفق                     |
| ۲۷۹ | سپاسگزاری   |