

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۹	پیش‌گفتار مجموعه
۱۵	مقدمه
	بخش اول: مذاکره چیست؟
۱۹	فصل اول: حرفه مذاکره
۲۹	فصل دوم: انتخاب رهیافتها: برنامه ریزی
۴۱	فصل سوم: مذاکرات فردی و گروهی
۴۵	فصل چهارم: حساسیتهای غیر کلامی
۵۳	فصل پنجم: مهارت‌های شنیداری
۵۷	فصل ششم: مهارت‌های پرسیدن
۶۳	فصل هفتم: مهارت‌های متقاعد سازی
۶۷	فصل هشتم: کانال‌های ارتباطی
۸۳	فصل نهم: شیوه‌های ملی مذاکره
	بخش دوم: استراتژی‌ها و تاکتیک‌ها
۹۹	مقدمه
۱۰۰	افراط در تاکتیک‌ها
۱۰۴	راهبرد ۱: آگاهی از مبانی
۱۰۴	تاکتیک ۱-۱: قدرت نهایی
۱۰۶	تاکتیک ۱-۲: پیشنهاد قیمتی کمتر برای رسیدن به نتیجه ای بهتر
۱۰۸	راهبرد ۲: شکستن بن بستها
۱۰۸	تاکتیک ۲-۱: حد وسط را گرفتن
۱۰۹	تاکتیک ۲-۲: استفاده از معیارهای عینی
۱۱۱	تاکتیک ۲-۳: طرح‌های آزمایشی
۱۱۲	تاکتیک ۲-۴: خلاصه کردن
۱۱۳	تاکتیک ۲-۵: چه می‌شد اگر...؟
۱۱۵	تاکتیک ۲-۶: آن را نامگذاری کنید.
۱۱۷	راهبرد ۳: استفاده صحیح از زمان
۱۱۷	تاکتیک ۳-۱: تأخیر
۱۱۹	تاکتیک ۳-۲: مهلت مقرر

- ۱۲۱ تاکتیک ۳-۳: تضعیف روحیه فرد
- ۱۲۲ تاکتیک ۳-۴: پافشاری
- ۱۲۴ راهبرد ۴: خارج از برنامه مذاکره کردن
- ۱۲۴ تاکتیک ۴-۱: ناهماهنگ عمل کردن
- ۱۲۵ تاکتیک ۴-۲: خستگی
- ۱۲۶ تاکتیک ۴-۳: جدی نبودن در ارائه پیشنهاد
- ۱۲۸ تاکتیک ۴-۴: هر کاری را برای خشنودی دیگران انجام دادن
- ۱۳۰ راهبرد ۵: تغییر محدودیت‌های زمانی
- ۱۳۰ تاکتیک ۵-۱: خودداری از مذاکره
- ۱۳۱ تاکتیک ۵-۲: اتمام حجت برای قبول پیشنهاد
- ۱۳۲ تاکتیک ۵-۳: اضافه بار کردن
- ۱۳۳ تاکتیک ۵-۴: محدود کردن فرد
- ۱۳۵ تاکتیک ۵-۵: افزایش تقاضا
- ۱۳۶ تاکتیک ۵-۶: ترک جلسه به نشانه اعتراض
- ۱۳۸ تاکتیک ۵-۷: تغییر مرکز توجه
- ۱۴۰ راهبرد ۶: حمله کردن
- ۱۴۰ تاکتیک ۶-۱: تهدیدها
- ۱۴۲ تاکتیک ۶-۲: حمله به فرد
- ۱۴۴ راهبرد ۷: کنترل تنش و نا امنی
- ۱۴۴ تاکتیک ۷-۱: فرد خوب- فرد بد
- ۱۴۶ تاکتیک ۷-۲: بیگانه ای در سرزمینی آشنا
- ۱۴۷ تاکتیک ۷-۳: مخمصه
- ۱۴۸ تاکتیک ۷-۴: بداخلاقی
- ۱۴۹ تاکتیک ۷-۵: سکوت
- ۱۵۱ تاکتیک ۷-۶: رقابت
- ۱۵۲ تاکتیک ۷-۷: زنگ تنفس
- ۱۵۴ راهبرد ۸: تبدیل نقاط ضعف به نقاط قوت
- ۱۵۴ تاکتیک ۸-۱: معذرت خواهی
- ۱۵۵ تاکتیک ۸-۲: انتظار رحم داشتن
- ۱۵۶ تاکتیک ۸-۳: فردی ساده اندیش
- ۱۵۷ تاکتیک ۸-۴: قدرت مسئولان ثبت وقایع
- ۱۵۹ راهبرد ۹: اعمال قدرت

- ۱۵۹ تاکتیک ۹-۱: من اختیار ندارم.
- ۱۶۱ تاکتیک ۹-۲: شما اختیار ندارید.
- ۱۶۲ تاکتیک ۹-۳: مراجعه به مقامات
- ۱۶۴ تاکتیک ۹-۴: اشخاص بسیار مهم
- ۱۶۵ تاکتیک ۹-۵: این کار قانونی است.
- ۱۶۸ راهبرد ۱۰: درخواست همکاری
- ۱۶۸ تاکتیک ۱۰-۱: وادار کردن گروه مخالف به تعیین محدوده‌ها
- ۱۶۹ تاکتیک ۱۰-۲: آنها را درگیر نمایید.
- ۱۷۰ تاکتیک ۱۰-۳: خود را جای من بگذارید.
- ۱۷۲ تاکتیک ۱۰-۴: افشای کامل
- ۱۷۳ تاکتیک ۱۰-۵: یکی می‌برد و دیگری انتخاب می‌کند.
- ۱۷۴ تاکتیک ۱۰-۶: حفظ آبرو