

فهرست مطالب

سخن نویسنده.....	۱۱
گفتار یکم: واژگان کلیدی و کاربردی در گفتگوی بازرگانی.....	۱۷
۱.۱. واژگان کلیدی و کاربردی گفتگو.....	۱۹
۱.۱.۱. گفتگو (Negotiation).....	۲۰
۱.۱.۲. ارتباط (communication).....	۲۱
۱.۱.۳. فرستنده (source or sender).....	۲۲
۱.۱.۴. پیام (message).....	۲۳
۱.۱.۵. گیرنده (receiver).....	۲۵
۱.۱.۶. ادراک (Preception).....	۲۶
۱.۱.۷. احساس (Sensation).....	۲۷
۱.۲. نقش ادراک و احساس در برقراری ارتباط.....	۳۰
۱.۳. شیوه‌های برقراری ارتباط.....	۳۱
۱.۳.۱. شیوهی ارتباط گفتاری.....	۳۲
۱.۳.۲. شیوه ارتباط ناگفتاری.....	۳۳
۱.۴. ارتباط یک سویه و دو سویه.....	۳۴
۱.۵. هنر برقراری ارتباط.....	۳۵
۱.۶. گفتگوی پیروزمندانه‌ی کارساز.....	۳۶
۱.۷. بُن‌ها و ریشه‌های چترنگ گفتگو را بیاموزیم و به کار بگیریم.....	۳۷
گفتار دوم: آغاز بازی گفتگوی بازرگانی.....	۴۱
۲.۱. ریشه‌های کاربردی در آغاز گفتگوها.....	۴۳
۲.۲. کارهایی که پیش از آغاز گفتن باید بدانیم.....	۴۳
۲.۲.۱. فاکتورهای شخصی گفتگوکننده.....	۴۴
۲.۲.۱.۱. دلگرمی (اعتماد) به خویشان داشتن را در خود نیرو بخشیم.....	۴۵
۲.۲.۱.۱.۱. بیندیشیم که ارزشمندیم و آن را به دیگران دیکته کنیم.....	۴۶
۲.۲.۱.۱.۲. دیگران در نزد ما پذیرفته شده و ارزشمنداند.....	۴۶
۲.۲.۱.۱.۳. سپاسگزار دیگران باشیم.....	۴۶
۲.۲.۱.۱.۴. با تعریف از دیگران آنان را تأیید کنیم.....	۴۷
۲.۲.۱.۱.۵. به دقت به دیگران گوش فرا دهیم.....	۴۷
۲.۲.۱.۲. تمرین کنیم که گویندهای ناخوشایند نباشیم.....	۴۸

- ۴۸..... ۲.۲.۱.۲.۱. پرهیز از گفتار نادرست
- ۴۹..... ۲.۲.۱.۲.۲. ملالانگیز سخن نگوئیم
- ۵۰..... ۲.۲.۱.۲.۳. گفتن را تنها از آن خود ندانیم
- ۵۰..... ۲.۲.۱.۲.۴. میان سخن دیگران نیاییم
- ۵۱..... ۲.۲.۱.۲.۵. تیک های گفتاری (رفتاری) خود را یافته و خود را از آنها برهانیم
- ۵۲..... ۲.۲.۱.۲.۶. از لاف زدن و خودبینی بپرهیزیم
- ۵۳..... ۲.۲.۱.۲.۷. نیک اندیشیدن را بیاموزیم
- ۵۳..... ۲.۲.۱.۲.۷.۱. ویژگی لبخند زدن و گشاده رویی
- ۵۴..... ۲.۲.۱.۲.۷.۲. ویژگی همدردی و همدلی با دیگران
- ۵۴..... ۲.۲.۱.۲.۷.۳. ویژگی شیرین سخنی و شوخ طبعی
- ۵۵..... ۲.۲.۱.۲.۷.۴. ویژگی تن و روان سالم داشتن
- ۵۵..... ۲.۲.۱.۲.۷.۵. خواست، اراده‌ی استوار و پشتکار، همانند زر است
- ۵۶..... ۲.۲.۲. فاکتور دانش‌ها و هنروری‌های گفتگو کننده
- ۵۸..... ۲.۲.۲.۱. دانش اندوزی، پایه‌ی استوار و بنیادین در کارها
- ۵۹..... ۲.۲.۲.۲. دستیابی به فهرستی از اطلاعات دیدار شونده‌گان پیش از گفتگو
- ۶۲..... ۲.۲.۲.۳. آماج (هدف) گذاری را برای خود نهادینه کنیم
- ۶۴..... ۲.۲.۲.۴. مدیریت خویشتن مهارتی فراگرفتنی است
- ۶۵..... ۲.۲.۲.۵. هنروری واژه‌شناسی و گسترش گنجینه‌ی نژاده‌ی واژگان
- ۶۶..... ۲.۲.۲.۶. هنر ساده روشن و رسا، سخن گفتن را در خود نیرو بخشیم
- ۶۷..... ۲.۲.۲.۷. مهارت و هنر همدلی را فرا گیریم
- ۶۸..... ۲.۲.۲.۸. مهارت زبان بدن
- ۶۹..... ۲.۲.۳. فاکتورهای تأثیرگذارِ فراگرد پیرامون (کنترل محیط)
- ۷۱..... ۲.۳. کارهایی که باید در هنگام آغاز به گفتن انجام دهیم
- ۷۲..... ۲.۳.۱. یک نفس ژرف بکشیم و ترس را از خود دور کنیم
- ۷۲..... ۲.۳.۲. یک پل پیوند با سوی دیگر گفتگو، بسازیم
- ۷۳..... ۲.۳.۳. سرآغاز سخن را با زمینه‌های خنده آور و فکاهی پایه‌ریزی کنیم
- ۷۴..... ۲.۳.۴. همواره در هر دیداری با جمله‌های مثبت و امید دهنده آغاز کنیم
- ۷۴..... ۲.۳.۵. قابل اعتماد و فروتنانه آغاز کنیم
- ۷۴..... ۲.۳.۶. برانگیختن دیگران در آغاز سخنان، کلید پیروزی است
- ۷۴..... ۲.۳.۷. در گفتگوهای جدی و مهم، سخن را با اشاره به افرادِ سوی دیگر گفتگو
- ۷۵..... آغاز کنیم

۷۷.....	گفتار سوم : کاربرد زبان بدن در گفتگوهای بازرگانی
۷۹.....	۳.۱ کاربرد زبان بدن در گفتگوهای بازرگانی
۸۱.....	۳.۲ بخش‌بندی ارتباط ناگفتاری
۸۲.....	۳.۲.۱ زبان پیام‌های رفتاری و سمبولیک (نشانه‌ای)
۸۲.....	۳.۲.۱.۱ قانون «نگهداشت فاصله» هنگام گفتگو
۸۳.....	۳.۲.۱.۲ گاه‌شناسی (Chronemics)
۸۴.....	۳.۲.۱.۳ نشانه‌ها، کدهایی برای فرستادن پیام رفتاری
۸۵.....	۳.۲.۱.۴ جامه و پوشش هرکس سخن می‌گوید
	۳.۲.۱.۵ سایش‌ها (لمس‌ها و تماس‌ها) اجتماعی ارزشمندترین ابزار نمایش احساس‌ها
۸۶.....	
۸۷.....	۳.۲.۲ زبان تکان‌ها، اشاره‌ها و حالت‌های بدن
۸۸.....	۳.۲.۲.۱ لبخند در گفتگوها، جادو می‌کند
۸۹.....	۳.۲.۲.۲ چشم‌ها هرگز دروغ نمی‌گویند
۹۱.....	۳.۲.۲.۳ خوب گوش فرا دهیم تا خوب شنیده شویم
۹۲.....	۳.۲.۲.۳.۱ ارتباط چشمی را درست برقرار کنیم
۹۲.....	۳.۲.۲.۳.۲ تغییر نگاه چشم، کارساز است
۹۲.....	۳.۲.۲.۳.۳ کج کردن و تکان دادن سر
۹۳.....	۳.۲.۲.۳.۴ چگونگی نشستن یا ایستادن
۹۳.....	۳.۲.۲.۳.۵ شکیبایانه گوش فرا دادن را بیاموزیم
۹۳.....	۳.۲.۲.۳.۶ صدای اطمینان بخش
۹۴.....	۳.۲.۲.۴ با نگاه کردن به چهره، از درون فرد آگاه شویم
۹۵.....	۳.۲.۲.۵ صدا نمایانگر منش ما می‌باشد
۹۶.....	۳.۲.۲.۵.۱ تمرین صدا
۹۶.....	۳.۲.۲.۵.۱.۱ قدرت و حجم صدا
۹۶.....	۳.۲.۲.۵.۱.۲ زیر و بم صدا
۹۷.....	۳.۲.۲.۵.۱.۳ انعطاف‌پذیری
۹۷.....	۳.۲.۲.۵.۱.۴ گویش
۹۷.....	۳.۲.۲.۵.۱.۵ سرعت گفتار
	۳.۲.۲.۵.۲ برخی شیوه‌ها و آیین‌های کاربردی در هنگام سخن گفتن(با توجه به صدا)
۹۸.....	۳.۲.۲.۵.۲.۱ سخن را به زیور آراستن و شیرین سخن گفتن
۹۸.....	۳.۲.۲.۵.۲.۲ نرم و سنجیده گویی
۹۹.....	۳.۲.۲.۵.۲.۳ هماهنگی تکان‌های بدن با آهنگ صدا

- ۹۹..... ۳.۲.۲.۵.۲.۴. تلفظ درست واژگان
- ۹۹..... ۳.۲.۲.۵.۲.۵. گویش در هنگام گفتن
- گفتار چهارم: میانه‌ی بازی گفتگوی بازرگانی**
- ۱۰۱.....
- ۱۰۳..... ۴.۱. ریشه‌های پایه‌ای در میانه کار گفتگوی بازرگانی
- ۱۰۴..... ۴.۲. بازبینی تعریف گفتگوی بازرگانی
- ۱۰۵..... ۴.۳. گفتگو بر پایه‌ی شایستگی‌ها
- ۱۰۶..... ۴.۳.۱. گفتگوی بر پایه‌ی آزر و انصاف پیش نیاز گفتگوی اصولی
- ۱۰۷..... ۴.۳.۲. تراز در گفتگوها دومین پیش نیاز گفتگوی اصولی
- ۱۰۸..... ۴.۴. اصول کاربردی در میانه‌ی کار گفتگو
- ۱۰۸..... ۴.۴.۱. یافتن مشکل یا مسأله اصلی، با رویکرد روابط انسانی
- ۱۱۰..... ۴.۴.۱.۱. پرداختن به فاکتورهای ارتباط ناکارآمد و کارآمد
- ۱۱۰..... ۴.۴.۱.۲. برخی فاکتورهای ارتباط ناکارآمد
- ۱۱۱..... ۴.۴.۱.۳. راه کارهای برقراری ارتباط‌های کارآمد
- ۱۱۲..... ۴.۴.۲. در پی یافتن منافع خود و سوی دیگر گفتگو باشیم
- ۱۱۴..... ۴.۴.۲.۱. منافع و خواسته‌های خود راه، شیوا، رسا و آشکارا بازگویی کنیم
- ۱۱۵..... ۴.۴.۲.۲. منافع و خواسته‌های سوی دیگر را از زمینه‌های مهم گفتگو قرار دهیم
- ۱۱۵..... ۴.۴.۳. گفتگوکنندگان در پی یافتن منافع مشترک (یافتن راه‌حل) باشند
- ۱۱۶..... ۴.۴.۳.۱. بازگو کردن منافع مشترک
- ۴.۴.۴. گفتگوکنندگان برای دستیابی به منافع دوسویه، راه‌حل‌های گوناگون را
- ۱۱۷..... بررسی نمایند
- ۱۱۷..... ۴.۴.۴.۱. در پی یافتن چندین راه‌حل و گزینه برای حل مشکل باشیم
- ۴.۴.۴.۲. در پی پیدا کردن و دیدن منافع مشترک به جای دیدن کشمکش‌ها
- ۱۱۸..... باشیم
- ۱۱۹..... ۴.۴.۴.۳. راه‌حل‌های اصولی و منطقی را پیشنهاد دهیم
- گفتار پنجم: بخش پایانی بازی گفتگوی بازرگانی**
- ۱۲۱.....
- ۱۲۳..... ۵.۱. پایان دادن به گفتگوها
- ۱۲۵..... ۵.۲. اصول پایانی در گفتگوهای بازرگانی
- ۱۲۵..... ۵.۲.۱. پایان دادن گفتگوی بازرگانی، هنری است که می‌توانیم آن را بیاموزیم
- ۱۲۶..... ۵.۲.۲. تلاش مان در پایان گفتگوها، بالاتر بردن ارزشمان باشد
- ۱۲۷..... ۵.۲.۳. مبارزه با احساس پشیمانی خریدار نکته ارزشی در پایان گفتگوها
- ۱۲۸..... ۵.۲.۴. در پایان کار، کاستی‌های سخنرانی که برای خریدار کرده ایم را بنویسیم
- ۱۲۹..... ۵.۲.۵. با آسان‌سازی خرید برای خریدار، گفتگو را پایان دهیم

فهرست مطالب □ ۹

۱۳۰.....	۵.۲.۶. پایان گفتگوی دو برنده سرافراز دارد.....
۱۳۰.....	۵.۲.۷. تا پایان، در روند گفتگوها از خود سستی نشان ندهیم.....
۱۳۱.....	۵.۲.۷.۱. به هیچ روی بهاشکنی نکنیم.....
۱۳۱.....	۵.۲.۷.۲. هرگز امتیاز پیش کش نکنیم.....
۱۳۲.....	۵.۲.۷.۳. گفتگو درباره‌ی متغیرها.....
۱۳۳.....	۵.۲.۷.۴. بی‌اعتنایی نشان دهیم.....
۱۳۳.....	۵.۲.۸. بن‌بست در گفتگوهای بازرگانی.....
۱۳۴.....	۵.۲.۹. شیوه‌ی زرین پایان گفتگوهای بازرگانی.....
۱۳۶.....	۵.۲.۱۰. شیوه‌ی پایان گفتگو در فروش دشوار.....
۱۳۷.....	۵.۲.۱۱. در پایان گفتگو، به خریدار نمایانیم برپایه‌ی نیازش، نسخه‌ی نویسیم.....
۱۳۷.....	۵.۲.۱۲. خودداری از منفی‌گرایی در پایان گفتگوی بازرگانی.....
۱۳۹.....	۵.۲.۱۳. گفتگو را با جمع‌بندی و نتیجه‌گیری به پایان ببریم.....
۱۴۰.....	۵.۳. کارهایی که پس از پایان گفتگوها باید انجام داد.....
۱۴۲.....	ستایش خرد.....
۱۴۳.....	کتاب نامه.....