

مقدمة في التفاوض





التفاوض فن التعامل مع الآخرين

كيف يتفاوض العظماء

- 1- كيف استطاعت إسرائيل التخلص من أصعب التزام لها في المفاوضات مع العرب وفلسطين؟ ولماذا يتفاوض العرب وفلسطين مع إسرائيل منذ 1990 دون تحقيق أي نجاح؟
- 2- كيف استخدمت إيران خمس حيل تفاوضية للانتصار على العرب في قضية ملفها النووي، وجعلت الغرب يضحي بدول الخليج الحليفة؟

كيف يتفاوض العظماء

3- كيف فشل بوش الأب في التفاوض مع صدام أثناء حرب الخليج الأولى؟

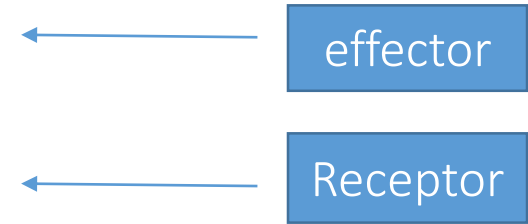
4- لماذا كان انسحاب بوش الأب من الصومال أمام عديد خطأ؟

على الرغم من أن عدم انسحابه من فيتنام كان خطأً أيضاً؟

5- كيف منعت روسيا بوتين أمريكا من نشر الدرع الصاروخية على حدودها تفاوضياً؟



Best choice: persuasion



Second choice: negotiation



Failure: stub bornes



التفاوض ليس فقط على السعر

Cash within 30 days or 90 days
/delivery/installment/guarantee

Salads / bread

Isis & Lisa skin

مقدمة

أولاً: مفهوم التفاوض

ثانياً: عناصر التفاوض

ثالثاً: شروط التفاوض

رابعاً: المناخ التفاوضي

التفاوض فن

إن التفاوض بمفهومه العام ليس مجرد عملية جلوس عدد من السياسيين أو رجال الأعمال حول مائدة مستديرة لمناقشة الخلافات والتوصل إلى اتفاق مرضي للطرفين.

وإنما هو فن من فنون الحياة اليومية يحتاجه كل منا مهما كان عمره أو موقعه أو مركزه.

مفهوم التفاوض

حوار وتبادل الآراء بين طرفين أو أكثر حول موضوع محدد
أَمْلاً في الوصول إلى اتفاق مقبول نسبياً لمختلف أطراف التفاوض

مفهوم التفاوض

قالوا عن التفاوض:

- تواصل ناعم
- تحقيق أهدافك
- الحصول على شيء أفضل مما كنت ستحصل عليه بدون تفاوض

الفشل والنجاح في التفاوض

- وسواء انتهت هذه المفاوضات بالنجاح أو بالفشل؛ فقليلاً ما نحاول أن نفهم السبب الحقيقي لهذا النجاح، أو لهذا الفشل.
- فلو أننا نجحنا في تحقيق أهدافنا؛ فنحن في الغالب نعزو ذلك لمهارتنا الشخصية في التفاوض ولقوة إقناعنا.
- ولو أننا فشلنا في التوصل لاتفاق؛ فلن نعتبر أنفسنا المسؤولين عن هذا الفشل، بل سنتهم الطرف الآخر بالتشدد والتحجر.

أساليب التفاوض

بالضغط:

- المبالغة في المطالب – العدوانية – الخداع – تصلب الرأي
- لا يتطلب إعداد (من أمامك أقل خبرة)
- تدمير العلاقة مع الآخر

بالإقناع:

- (+) لطف – صبر – تحسين العلاقة مع الطرف الآخر
- (-) الضعف – الوقوع كضحية
- (Harvard negotiation project) Win win

قواعد عامة

1- دائماً نشعر أننا الاضعف في التفاوض

- لذا (كن متواضعاً لكن لا تظهر ضعفاً / لا تتوسل للعميل فأنت تكافئه)

2- الناس تحترم كل ما هو مطبوع

- يثق بك (سيكون أكثر مرونة)

- يعزز علاقته بك (لن يخدعك)

3- اجعل الطرف الآخر يكشف أوراقه أولاً

قواعد عامة

4- من الذكاء التظاهر بالحماسة (لا أدري – ما رأيك انت)

- ستحصل على معلومات كثيرة

- تعمل على تشتيت روح التفاوض

5- أحياناً تكون بحاجة لافتعال طريق مسدود

6- استخدم دائماً أسلوب المقايضة

(لو تنازلت السلطة العليا؛ ما المقابل؟)

ثانياً: عناصر التفاوض الرئيسية

أطراف التفاوض

يتم التفاوض في العادة بين طرفين، وقد يتسع نطاقه ليشمل أكثر من طرفين نظراً لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة، ومن هنا فإن أطراف التفاوض يمكن تقسيمها إلى:

أطراف مباشرة:

وهي الأطراف التي تجلس فعلاً إلى مائدة المفاوضات وتباشر عملية التفاوض

أطراف غير مباشرة:

وهي الأطراف التي تشكل قوة ضاغطة لاعتبارات المصلحة، أو التي لها علاقة قريبة أو بعيدة بعملية التفاوض

القضية التفاوضية

لا بد أن يدور حول قضية معينة (موضوع معين) يمثل محور العملية التفاوضية وميدانها الذي يتبارز فيه المتفاوضون.

وقد تكون القضية قضية إنسانية عامة، أو شخصية خاصة، أو قضية اجتماعية، سياسية، اقتصادية، أخلاقية.

ومن خلال القضية المتفاوض بشأنها يتحدد الهدف التفاوضي، وكذا غرض كل مرحلة من مراحل التفاوض، بل والنقاط والأجزاء والعناصر التي يتعين تناولها في كل مرحلة من المراحل والتكتيكات والأدوات والاستراتيجيات المتعين استخدامها في كل مرحلة.

الهدف التفاوضي

لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه، وتوضع من أجله الخطط والسياسات، فبناء على الهدف التفاوضي يتم قياس مدى تقدم الجهود التفاوضية في الجلسات وتعمل الحسابات الدقيقة وتجري التحليلات العميقة لكل خطوة.

ويتم تقسيم الهدف التفاوضي إلى أهداف مرحلية أو جزئية وفقاً لمدى أهمية كل منها ومدى اتصالها بتحقيق الهدف النهائي أو الإجمالي.

ثالثاً: شروط التفاوض

1- القوة التفاوضية

ترتبط القوة التفاوضية بحدود أو مدى السلطة والتفويض الذي تم منحه للفرد التفاوض، وإطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو بالقضية المتفاوض بشأنها.

ثالثاً: شروط التفاوض

2- المعلومات التفاوضية: هي أن يملك فريق التفاوض المعلومات التي تتيح له الإجابة على الأسئلة الآتية:

- من نحن؟
- من خصمنا؟
- ماذا نريد؟
- كيف نستطيع تحقيقه؟
- هل يمكن تحقيق ما نريده دفعة واحدة؟ أم يتعين أن نحققه على دفعات جزئية؟
- وإذا كان ذلك فما هي تلك الأهداف المرحلية وكيفية تحقيقها؟
- ما الذي نحتاجه من دعم وأدوات ووسائل للوصول إلى تلك الأهداف؟

ثالثاً: شروط التفاوض

3- القدرة التفاوضية

- يتصل هذا الشرط أساساً بأعضاء الفريق ومدى البراعة والكفاءة والمهارة التي يتمتع بها أو يحوزها فريق العمل، ومن ثم ضرورة الاهتمام بالقدرة التفاوضية لهذا الفريق عن طريق:
- الاختيار الجيد لأعضاء هذا الفريق من الأفراد الذين يتوفر فيهم القدرة والمهارة والرغبة والمواصفات التي يجب أن يتحلى بها هذا الفريق.
 - تحقيق الانسجام والتوافق والتلاؤم والتكيف المستمر بين أعضاء هذا الفريق ليصبح وحدة متجانسة محددة المهام ليس بينها أي تعارض أو انقسام في الرأي أو الميول أو الرغبات.

ثالثاً: شروط التفاوض

3- القدرة التفاوضية

- تدريب وتحفيز أعضاء الفريق المفاوض اعداد عالي يتم خلاله تزويدهم بكافة المعلومات والبيانات الخاصة بالقضية التفاوضية.
- المتابعة الدقيقة لأداء فريق العمل المفاوض ولأي تطورات تحدث بين أعضائه.
- توفير كافة التسهيلات المادية وغير المادية التي من شأنها تيسير العملية التفاوضية.

ثالثاً: شروط التفاوض

4- الرغبة المشتركة

ويتصل هذا الشرط بتوافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعتها بالتفاوض واقتناع كل منهم أن التفاوض الوسيلة الأفضل لحل هذا النزاع أو وضع حد له.

5- المناخ المحيط:

سوف يتم شرحه فيما بعد.

رابعاً: خطوات الإعداد للتفاوض

1- تحديد هدف التفاوض:

في هذه المرحلة يتم تحديد الأهداف التي يسعى للوصول إليها، ويجب أن تتسم بالواقعية والطموح، وأن تصارع في شكل كمي قدر الإمكان.

ويمكن تقسيم الأهداف إلى: أهداف أساسية، وأهداف ثانوية
فمثلاً قد يكون الحصول على درجة جودة معينة هدفاً أساسياً، والحصول على سعر منخفض هدف ثانوي.

رابعاً: خطوات الإعداد للتفاوض

2- تحديد مكان التفاوض:

عند تحديد مكان التفاوض هناك ثلاثة اختيارات وهي:

- التفاوض في مقر المفاوض: حيث أنه يحقق الراحة النفسية، وسهولة الحصول على المستندات، وعدم تحمل مشقة السفر.. إلخ.

رابعاً: خطوات الإعداد للتفاوض

- التفاوض في مقر الطرف الآخر: في هذه الحالة سوف يتحمل المفاوض مشقة السفر، ويصعب عليه الحصول على المستندات كما أنه يمثل نوعاً من التنازلات.
- التفاوض في مكان محايد: في هذه الحالة يتم التفاوض في مكان محايد لكل من الطرفين. مثل إجراء التفاوض في إحدى قاعات الاجتماعات بأحد الفنادق الكبرى.

رابعاً: خطوات الإعداد للتفاوض

3- تحديد موعد التفاوض:

حيث أن موعد التفاوض ومدته يعد من أهم العوامل بالنسبة للمفاوض، حيث إن المشتري قد يحتاج للمواد خلال فترة زمنية معينة، وبالتالي فإن موعد التفاوض من العوامل المؤثرة على المشتري.

4- تحديد النقاط التي يتم التفاوض بشأنها:

بدون تحديد النقاط فإن عملية التفاوض تتم بشكل عشوائي، ومن الضروري التعرف على وجهة نظر الطرف الآخر بخصوص النقاط التي يتم التفاوض عليها، حيث أن هذه النقاط قد تمثل أمور ثانوية للطرف الآخر.

رابعاً: خطوات الإعداد للتفاوض

5- جمع المعلومات:

حيث يجب الحصول على المعلومات بخصوص نقاط التفاوض، مثل التعرف على الأسعار المختلفة للصنف الذي سيتم شراؤه، وكذلك التعرف على حجم احتياجاتنا منه، وما هي أفضل طرق الحصول عليه.

6- إعداد جدول التفاوض:

ويشمل الأمور التي سيتم مناقشتها أثناء التفاوض، ولا يجب أن يتعرف عليها الطرف الآخر، إلا أن هذا لا يمنع وجود جدول أعمال مشترك للمفاوض وللطرف الآخر.

رابعاً: خطوات الإعداد للتفاوض

7- تحديد الأسئلة التي يتم طرحها على الطرف الآخر:

وهي من الأمور الهامة بالنسبة للمفاوض، حيث أن تحديد هذه الأسئلة مسبقاً يساعد في الحصول على المعلومات من الطرف الآخر.

8- تحديد استراتيجية التفاوض:

وهي الإطار العام الذي يحكم عملية التفاوض، ونظراً لأهميتها يتم عرضها بالتفصيل لاحقاً.

رابعاً: خطوات الإعداد للتفاوض

9- تحديد القائمين بالتفاوض:

من الممكن أن يقوم بالتفاوض فرد واحد، وقد يقوم به فريق كبير من المفاوضين، والاختيار بين هذين الأمرين يتوقف على طبيعة الموقف التفاوضي ومدى صعوبته، وعند اختيار فريق يجب مراعاة الآتي:

- حسن اختيار أعضاء فريق التفاوض
- حسن اختيار قائد الفريق
- يجب أن يوجد نوع من التفاهم بين أعضاء الفريق

رابعاً: خطوات الإعداد للتفاوض

10- تحديد السلطات والصلاحيات المفوضة لفريق التفاوض:

ويجب مراعاة الآتي:

- من الضروري منح السلطة الكافية لفريق التفاوض
- يجب ألا تكون هذه السلطة مطلقة
- يجب أن تكون محددة تحديداً دقيقاً

رابعاً: خطوات الإعداد للتفاوض

11- تقييم عوامل البيئة الخارجية المؤثرة على التفاوض:

يقصد بعوامل البيئة الخارجية تلك العوامل التي تقع تحت سيطرة المفاوض نسبياً، ومنها الأحوال الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والقانونية المتعلقة بالدولة

12- الاستعداد النهائي للتفاوض:

بعد تغطية النقاط السابقة من تحديد هدف ومكان وموعد التفاوض وتحديد النقاط التي سيتم التفاوض عليها وجمع المعلومات وتحديد الصلاحيات والسلطات المفوضية للفريق يتم الاستعداد النهائي للتفاوض.

خامساً: المناخ التفاوضي

يقصد بالمناخ التفاوضي الجو العام الذي يتم فيه التفاوض، ومن أهم صور المناخ التفاوضي ما يلي:
المناخ الودي للتفاوض:

في هذه الحالة تكون رغبة كلا من الطرفين في تحقيق الأهداف المشتركة لكل منهم، ويمكن توفير المناخ الودي من خلال:

- احترام آراء الآخرين
- تفهم وجهة نظر الآخرين
- الالتزام بأدب الحديث وأصول اللياقة

خامساً: المناخ التفاوضي

المناخ الرسمي للتفاوض:

وهو يعتمد على الالتزام بالقواعد الرسمية في التعامل مع استخدام الألقاب الرسمية، ويستخدم عادة إذا كانت اللقاءات تتم لأول مرة.

المناخ الحيادي للتفاوض:

ويقصد بها أن يتعامل المفاوض مع الطرف الآخر على اعتبار أن إتمام الصفقة يعد أمراً عادياً، فالمفاوض هنا غير حريص على إتمام الصفقة أو الوصول إلى اتفاق مع الطرف الآخر، وقد يؤدي هذا المناخ إلى فشل المفاوضات.

المبادئ التي تؤدي إلى تحسين المناخ التفاوضي

- العمل على خلق مناخ ودي جيد أو رسمي قدر الإمكان
- إعطاء الطرف الآخر انطباعاً بأنك حريص على المصالح المشتركة
- تمتع بآداب الحديث مع الطرف الآخر والاستماع الجيد
- عدم التسرع في الرد على آراء المفاوض الآخر
- لا تدخل في تفاصيل فرعية قدر الإمكان

المبادئ التي تؤدي إلى تحسين المناخ التفاوضي

- ابدأ بالموضوعات التي تم الاتفاق عليها بسهولة مع الطرف الآخر
- إعطاء الفرصة كاملة للطرف الآخر ليعرض موقفه
- اتبع المبادئ العملية في عرض إدارة المعلومات
- حاول أن يكون حديثك مركزاً، وأن تتمتع بالصدق والثقة أثناء الحديث
- حاول الوصول إلى حل وسط إذا لم تستطع تحقيق أهدافك التفاوضية كاملة

المحتويات

خطوات التفاوض: قبل / أثناء / بعد

نقاط الضغط في المفاوضات

حيل التفاوض

مواجهة الحيل القذرة

حالات عملية

قبل التفاوض

1. اجمع المعلومات ونوع مصادرك: (زملاء المهنة الواحدة – Spy)
 - تفهم أهدافه ودوافعه
 - تقترب منه (لن يخدعك)
2. حدد أفضل موقع للاجتماع
 - أرضك / مكان محايد (أنت تختاره) / أرضه

قبل التفاوض

3. دائماً قسم مطالبك على عدة جلسات.
4. كن مستعداً للانسحاب من المفاوضات:
لذا وسع خياراتك (باستخدام الفتى الطيب والشرير – السلطة العليا).
5. جهز معايير موضوعة (Comparison)

أثناء التفاوض

1. دائماً اعرض القيم الكلية (Total value + funny money)

2. إذا كنت ستقدم تنازلاً:

- قدمه بمنتهى الود

- دائماً اطلب المقابل

3. لا تأخذ الأمور على محمل شخصي

أثناء التفاوض

4. كن مستمعاً جيداً

- صبور (avoid argument) تفهم موقفك ومشاعرك
- (+ve body language) هز الرأس – تواصل بصري
- لا تفكر في رد أثناء إصغائك

أثناء التفاوض

5. قم بتدوين النقاط لتتبع حركة سير التفاوض

6. في الحديث:

○ اسأل open probe (لماذا تريد – بالتحديد؟)

○ التركيز على:

• الشخصيات لا المواقف (حتى تفهم السبب وراء موقفه)

• القضايا الرئيسية لا الفرعية، المصالح المشتركة

بعد انتهاء التفاوض

لماذا؟

- يكرر التعامل معك؟
- يوصي بك للآخرين؟

بعد انتهاء التفاوض

1. هنئ الطرف الآخر (لقد كنت مفاوضاً بارعاً – لقد حصلت على سعر رائع)

2. دائماً كافئ الآخرين

3. دائماً قم بالمحاولة الثانية:

- ألا تود إعادة النظر في..؟
- اعرض عليه الفائدة إذا قدم تنازلاً

خلل المفاوضات

الموقف	التعريف	التعامل معه
المتأزم	عدم الاتفاق حول إحدى نقاط التفاوض	إهمال هذه النقطة والدخول في القضايا الثانوية
المتعثر	الطرفان يتفاوضان بدون إحراز تقدم	الحل تغيير ديناميكية التفاوض (الفريق – المكان)
المتفاقم	الطرفان لا يحرزان تقدم؛ ففقدوا الرغبة في استكمال التفاوض	الاستعانة بوسيط محايد

نقاط الضعف في التفاوض

1. عامل الوقت

القوي	يستهلك وقتاً	يؤجل القضايا الرئيسية إلى النهاية (20 – 80)
الضعيف	1. يتفاوض في وقت مبكر 2. لا يصرح أن لديه وقت محدد	يحسم الأمور من البداية ويضع deadline

نقاط الضعف في التفاوض

2. البطاطا الساخنة (سلطة الإجراءات)

كيف تستخدم: اعرض مشكلتك كأنها مشكلته الرد عليها (لو ضدك)

1. تحقق من صدق المشكلة

2. اعرض عليه إغراءً إذا قدم تنازلاً

3. قل له هذه مشكلتك ولا ذنب لي فيها

(مثال): في مطعم وأنت لا تزال تأكل: الحساب لأننا سنغلق

نقاط الضعف في التفاوض

3. الإنذار: (يستخدمه الأقوى):

كيف تستخدمه: تحديد موعد نهائي للرد dead line

الرد عليها: سياسة حافة الهاوية

1. اختبر مصداقيته

2. سأحاول، ولكنني أعد

3. تخطي الموعد النهائي (تحتاج لشجاعة)

مثال: إيران وأمريكا

نقاط الضعف في التفاوض

4. لعب دور البائع ال:

- المتحفظ: يظهر أنه في غير حاجه ضرورية للمنتج (لدي قميص نفس اللون)
- المتعجل: (أخشى على سيارتي أن يسحبها المرور – خذ قرارك بسرعة من فضلك)
- المشغول: (تأخرت على موعد هام جداً – خذ قرارك بسرعة من فضلك)



نقاط الضعف في التفاوض المقايضة

حيل بداية التفاوض

- اللعب دور المتحفظ (hurry – busy – not interested)
- بكم؟ (اعرف موقفه أولاً)
- تجهم!
- لا تقبل العرض الأول
- كان يمكنك تقديم عرض أفضل، ثم اصمت

حيل بداية التفاوض

- نحن لا نحب التفاوض لذا قدم أقل سعر (من فضلك)
- اطلب أكثر مما يمكنك الوصول إليه (كلما زاد جهلك، بالغ أكثر)
- تدرج في تقديم التنازلات (التنازلات غير متساوية – الأخير صغير جداً)
- لا تعرض اقتسام الفارق أبداً (قل: لقد أخذنا وقتاً طويلاً والفارق بسيط)

حيل بداية التفاوض

11 Negotiation Tactics:

- Supreme authority ,good boy, bad guy
- Cherry picking , delaying
- Bait , red herrings
- Deliberated error , Deliberated info
- Shooting , draining , escalation

حيل بداية التفاوض

السلطة العليا	كيان مشوش (قسم الحسابات) سأعود للعليا فلي سلطة محدودة	1- حاول أن تمنعه قبل أن يستخدمها (إن قدمت عرض مناسب هل تمنحني موافقة فورية؟) 2- استشر غروره (هم يسيرون وفق توجهاتك) 3- هل يمكن تحديد موعد مع السلطة العليا؟	حتى لو انت صاحب الشركة (لدي لجنة هي المسؤولة عن ذلك)
الفتي الطيب والفتي الشرير	1- الفتى الشرير (تخويف) 2- الفتى الطيب (دعني أساعدك) 3- ابدأ بأخذ النقاط الفرعية	1- صارحه بكشف الحيلة 2- أظهرت فتاك الشرير (إذا احضرت مديري لن تصل معه لهذه الفرصة)	لون القميص (أزرق أم أبيض؟) تحقيقات الشرطة (أين خبأت الجثة؟)



دائماً استخدم
المقايضة / السلطة العليا / الطيب والشرير

حيل التفاوض

الاعتناص لأن المعنويات مرتفعة	طلب شيء او خدمه كأنه شيء مسلم به في اخر لحظه بعد الوصول لاتفاق	1- التدوين الكتابي 2- حسم كل النقاط 3- إخفاء قدراتك على تقديم أي تنازل (العليا – الطيب والشرير) 4- اشعر الطرف الآخر أنه حقق فوزاً	بعد التفاوض وهو يكتب العقد يسأل (طبعاً) سندد خلال 60 يوم
سحب العرض المقدم مع من يحاول استنزافك	استخدمها بعد انتهاء المفاوضات باستخدام العليا	1- إما سحب العرض المقدم باستخدام السلطة العليا 2- استنزفه أنت الآخر، أو اطلب منه حل مشاكله الداخلية مع السلطة العليا أولاً	V1: هو 60 النهاية 75 V2: هو السلطة العليا بـ 70 فقط أنت: زوجتي أصرت على 80
تهيئة الطرف الآخر لقبول العرض	خدمة بسيطة جداً لكن في اللحظة المناسبة		مركب: سألقنك بعض دروس الإبحار مجاناً سيارة: الفرش الجلد هدية

الحيل القذرة

الشحن 120 يوم هو 30 يوم – فندق أسرته صغيرة أو كبيرة قضية وفاء عامر	- ركز على القضية الرئيسية وسجل اعتراضه (هل هذا كل ما يضايقك؟) - استخدم أنت المقايضة	مشكلة مفتعلة – فرعية – مستحيلة الحل بهدف المقايضة يشنت تركيزك أو إذا كان هو الأقوى (كي يستهلك وقت)	الطعم: يبحث عن أي عيب في منتجك
كوريا الشمالية اختارت روسيا لتشارك في المفاوضات ثم المقايضة (بناء المطارات)	(نفسه)	طلب فرعي – غير مقبول وغير هام بهدف المقايضة وتحويل انتباهك	سمك الرنجة الأحمر (أحد أشكال الطعم يضلل كلاب الصيد عن الثعالب)

الحيل القذرة

التقاط الكرز مع من ليس لديه المعلومة	أفضل الشروط من كل عرض من العروض المقدمة، ثم عمل عقد جديد بها	يجب أن تحصل على كل المعلومات، اعمل على إحباطها (اتصل بالشركات الأخرى ولكن قل المعلومة)	A = بونص 45% B = ستائر + 30% C = استراحة + 35%
الخطأ المتعمد مع الطماع	يقوم البائع بعمل فاتورة ويتعمد أن يخطئ في الحساب بهدف يطمع المشتري فيتسرع (لن يفاوض) بعد ذلك يكشف البائع أنه خطأ (يشعر المشتري بالاثام)	كن أميناً وصادقاً دائماً	كاسيت + CD (200 بدل 250)

الحيل القدرة

التصعيد مع من يقبل العرض الأول	الاقتناص ولكن بعد النهاية مخالفة شرط تم الاتفاق عليه فعلاً	- عزز علاقتك بالآخرين (الوقاية) - احسم كل شيء من البداية - احصل على مقدم كبير - استخدم التصعيد أنت أيضاً	V1 = الاتفاق 50 V2 = هو 40 انت 60
المعلومة المقصودة مع الخبيث	تصديق المعلومات المختلطة (سرية - إشاعة)	اجمع المعلومات جيداً من مصادر عديدة	من مساعد العميل - ورقة منسية على الطاولة - بقصد
التأخير - المقاطعات الطويلة	من أجل إشعارك بالخوف والتوتر	قل له لن أستغل عدم تركيزك (الاحترام) وحدد موعداً	

بكم هذا التلفزيون؟

بـ 3500 ج يا فندم

• ده أنا عندي زيه في الليفنج، بس الولاد داوشي عايزين واحد زيه في غرفتهم، إنما لو هترسى على 3.5 يولعوا! عيال آخر زمن!

○ 3300

○ Role of X buyer

• يا خسارة.. ضهره كبير مش هيجي ع الستاند اللي عندي، أعمل إيه؟ شيل معايا ف ثمن الستاند الجديد.

○ 3200

○ Bait then Barter

• فيه منه بقى اللون الفحلقي؟ أصل بنتي مش راضية بلون غيره، طب شجعنا كده.

○ 3000

○ Red Herring then Barter

بكم هذا التلفزيون؟

بـ 3500 ج يا فندم

• طب أطلع بقى أجيب الفلوس من الحكومة

○ Supreme Authority

• سوري مالمقتش معانا غير 2800 بس! مش قلتلك عامل حسابي على 2000

○ هاتهم وخلاص!!

○ Draining

• ألف شكر. (وهو بيكتب الفاتورة): طبعا النقل عليكم..

○ @!!!? \$%&*

○ Shooting

• ما شاء الله عليك وعلى شطارتك، أنا مش عارف إنت ازاي قدرت تقنعي أشتري التلفزيون ده يا أخي!

○ ☺☺☺



شكراً لكم