



การนำข้อโต้แย้งที่หนักแน่นสักหนึ่งหรือสองข้อ
เข้าสู่การเจรจา มักจะดีกว่าการนำข้อโต้แย้ง
ที่อ่อนแอสี่หรือห้าข้อเสมอ



คนกลางในการไกล่เกลี่ยจะได้รับเชิญ
เข้าสู่การเจรจา และความขัดแย้งต่างๆ
เพื่อหลีกเลี่ยงการดำเนินคดีทางกฎหมาย
โดยมากแล้ว การไกล่เกลี่ยสามารถเป็น
ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดและประหยัด
งบประมาณที่สุดด้วย



การรู้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งต้องการอะไร สำคัญไม่น้อยไปกว่าการรู้ว่า
ตัวท่านเองต้องการอะไร

NEGOTIATING

การเจรจาต่อรอง 101

คู่มือว่าด้วยศิลป์แห่งการเจรจาที่งัดไม่ได้
ตั้งแต่การวางยุทธศาสตร์ไปจนถึงการหาข้อตกลงร่วมกัน

หลักสูตรเร่งรัด
เกี่ยวกับ
การเจรจา



การเรียนรู้ที่จะอ่านภาษากายของคนอื่นทั้งการแสดงออกทาง
สีหน้าและน้ำเสียงเป็นทักษะการเจรจาที่สำคัญยิ่ง

ปีเตอร์ แชนเดอร์ (บธ.ม.) : เขียน
ชาคริย์นรทิพย์ - บังอร เสวิกุล : แปล



สารบัญ

อาร์มภบท	13
บทที่ 1	
ความจำเป็นของการเจรจา	19
เมื่อพูดถึงการเจรจา เราหมายถึงอะไร	20
อีกด้านหนึ่งของเหรียญ	24
การเจรจาและเส้นทางลัดในธุรกิจ	28
การเจรจาและเทคโนโลยีใหม่ๆ	32
ถึงคราวต้องลุยเดี่ยว	35
ความแตกต่างระหว่างการเจรจากับการขาย	38
บทที่ 2	
การเจรจา - ปัจจัยพื้นฐาน	41
ประวัติศาสตร์การเจรจา	43
เกมการเจรจา	50
เมื่ออีกฝ่ายไม่ยอมเล่นด้วย	56
บทที่ 3	
การเริ่มต้น : จงเตรียมตัว เตรียมตัว และเตรียมตัว	61
การเตรียมการ	62
จงตระหนักในสิ่งที่จำเป็นต้องได้และสิ่งที่อยากได้	66
การวางแผนรับมือกับการผ่อนปรนและการใช้การผ่อนปรน	72
การรู้จักอีกฝ่ายหนึ่ง	76

การรู้ถึงทางเลือกและทางออกอื่นๆ	80
ว่าด้วยการประชุม	85
การเตรียมความพร้อมสำหรับก้าวแรก	89

บทที่ 4

ลีลาและลักษณะเฉพาะตัวของการเจรจาทั้งของท่านและของอีกฝ่าย	95
ลีลาหรือสไตล์การเจรจานั้นสำคัญไฉน	97
พวกชอบข่มขวัญ (Intimidator)	99
พวกชอบยอ (Flatterer)	104
พวกชอบหวานเสน่ห์ (Seducer)	107
พวกชอบบ่น (Complainer)	110
พวกชอบทะเลาะ (Arguer)	113
พวกชอบพูดพาล้วงโลก (BSer)	116
พวกชอบคิดแบบมีตรรกะ (Logical Thinker)	119
บุคลิกการเจรจา	122

บทที่ 5

กล่องเครื่องมือกลยุทธ์ : เทคนิค เคล็ดลับ	
และกลยุทธ์ของนักเจรจามากประสบการณ์	141
บริบทของกลยุทธ์	144
บัญชีรายชื่อของกลยุทธ์อื่นๆ	161
เมื่อตกเป็นเบี้ยล่าง ต้องทำอย่างไร	165
กรณีศึกษา	168

บทที่ 6

โลกนี้คือละคร : การเจรจามุมเวทีการแสดง	171
แก๊งโง่	172

แสดงบทบาทผู้สอบสวน	175
เมื่ออีกฝ่ายพูดมากเกินไป	180
การตะโกนแข่งกัน	183
คำที่ไม่ได้เอื้อนเอ่ย	188
การรับมือกับ-และการใช้-ภาษากาย	196
กรณีศึกษา	202

บทที่ 7

การหลีกเลี่ยงหลุมพรางในการเจรจาที่พบเห็นได้ทั่วไป	205
การพลาดที่จะ “เห็น” สถานการณ์วิน-วิน ที่ทั้งสองฝ่ายจะได้ประโยชน์	207
อย่าลืมว่า นักเจรจาก็เป็นมนุษย์เช่นกัน	210
การปล่อยให้ความเครียดคืบคลานเข้ามาครอบงำ	216
การรับมือกับการผ่อนปรนที่ผิดพลาด	220
กับดักอื่นๆ	224
กรณีศึกษา	229

บทที่ 8

กลยุทธ์การเจรจาแบบความกดดันสูง	233
ข้อเสนอแรกที่ไม่สมจริง	235
ข้อเสนอ “ครั้งเดียวเท่านั้น”	237
ความขาดแคลน และการถ่วงเวลา	239
ส่วนสำคัญที่สุดแบบลงๆ และการยอมผ่อนปรนแบบลงๆ	243
การแข่งขันและเส้นตาย	247
ข้อเสนอในวินาทีสุดท้าย และการปกปิดข้อมูล	250
กรณีศึกษา	254

บทที่ 9

ถึงเวลาปิดการเจรจา จะปิดอย่างไร และควรเดินจากไปเมื่อใด	257
การแก้ไขปัญหาการต่อรองที่ไม่เท่าเทียม	258
การสรุปการเจรจา	265
เริ่มต้นจากการนึกถึงข้อสรุป รวมถึงวิธีปิดการเจรจาด้วย	274
กรณีศึกษา	278

บทที่ 10

การสรุปข้อตกลง	281
องค์ประกอบของข้อตกลง	283
ส่วนประกอบสำคัญสามประการหลักของสัญญา	286
การเตรียมรับมือกับสิ่งที่ไม่คาดคิด	292
อะไรบางอย่างที่ทำให้สัญญาเป็นโมฆะได้	297

บทที่ 11

การเจรจาเพื่อผลลัพธ์ในระยะยาว	303
โปรดจำไว้ว่า ทั้งหมดทั้งปวงเป็นเรื่องของความไว้วางใจ	306
การสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน	314