

## مهارات التفاوض الفعال

### لمحة عامة

يعيل العديد من المفاوضين إلى التنازل أكثر من اللازم، ويركّزون على الأسعار دون التركيز بما يكفي على تبادل الخدمات، ولذا نقدم هذه الدورة التدريبية التي تتناول هذه المشكلات والعديد من المهارات والتقنيات الأخرى واللزمة لتحقيق اتفاقيات مربحة لجميع الأطراف. تسعى هذه الدورة التدريبية إلى تزويد المشاركين بالمعرفة التي تمكنهم من تحديد و اختيار وتنفيذ الاستراتيجيات الفعالة في التفاوض، ذلك إلى جانب الأساليب الناجحة في كيفية الاستجابة لمعارضات وخطط الطرف الآخر في التفاوض.

تستخدم هذه الدورة التدريبية أساليب ورش العمل التفاعلية في إعداد المفاوضين ومهنيي المبيعات ليتمكنوا من إيجاد وإثبات قيمة عروضهم، وكذلك اتباع أساليب تعاونية للنجاح في تجاوز التحديات التفاوضية، كما تقدم هذه الدورة التدريبية مجموعة من الأدوات التي تساعدهم على التعامل مع أكثر حالات التفاوض صعوبة باحتراف وتميز، وذلك من خلال الاطلاع على مجموعة من الحالات المهنية المتنقلة بعناية لتساعد المشاركين على تحسين مهاراتهم التحليلية وتعزيز حدهم، وهم العنصران اللذان يعتبران أساساً للمفاوضات الناجحة.

### المنهجية

تستخدم هذه الدورة التدريبية مزيجاً من الأساليب التفاعلية، مثل العروض التقديمية من المستشار والمشاركين، ولعب الأدوار (المحفوظة والمرتجلة)، واستبيانات التقييم الذاتي، ومقاطع الفيديو المتعلقة بعادة التدريب، ومجموعة متنوعة من ألعاب المحاكاة.

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من :

التقييم الذاتي لنقاط القوة وجوانب الضعف في مهارة التفاوض، ومعرفتها عند الطرف الآخر، وذلك سعياً لتحسين نتائج التفاوض

تحديد جوانب الضعف في فهم وإعداد خطة تفاوضية جيدة

إتقان عملية التفاوض حول المبيعات لتحقيق اتفاقيات مستدامة وطويلة الأمد ومربحة لجميع الأطراف في الوقت المناسب

استخدام مجموعة متنوعة من المهارات الالزمة للمشاركة في مفاوضات ناجحة  
تطبيق ممارسات إدارة التنازلات التي تضمن تكبد أقل الخسائر مع الحفاظ على العلاقات الجيدة بين أطراف التفاوض

### الفئات المستهدفة

مهنيو التسويق والمبيعات، والمدراء التنفيذيين، ومدراء العملات الإعلانية، ومسؤولو تطوير الأعمال،  
موظفو المبيعات والمشتريات، وجميع المهنيين الذين يشاركون في أنشطة التفاوض والمعاملات التجارية  
للأعمال في جميع مستويات المؤسسة

### الكفاءات المستهدفة

التعامل مع حالات الرفض

اكتساب التزام الطرف الآخر

أساليب التفاوض

التطبيق للتفاوض

إدارة التنازلات

حل المشكلات

## ما هو التفاوض؟

الأوجه العديدة للتفاوض

بعض فلسفات التفاوض

أهمية أن تصبح مفاوضاً جيداً

الإقناع مقابل التفاوض

"تقييم ذاتي: "ملف أسلوب التفاوض

**الإعداد المسبق: التحضير للتفاوض**

استيعاب نقاط قوتك وجوانب معرفتك

تنمية مهاراتك في الذكاء العاطفي

سمات المفاوض الناجح

المراحل الخمس لعملية التفاوض

معوقات التفاوض الفعّال

تفاوض الفريق: متى يستخدم الفريق

تمرين: كيف يمكن التفاوض بفعالية (نموذج عملي)

## إتقان التفاوض في المعاملات التجارية

البيع مقابل التفاوض

الأهداف السبعة لعملية البيع

تحديد الأدوار المختلفة للمشترين

"عملية اتخاذ قرار المشتري"

استراتيجيات مراحل عملية اتخاذ قرار المشتري

"استراتيجيات مرحلة "تحديد الاحتياجات"

"استراتيجيات مرحلة "تقييم الخيارات"

"استراتيجيات مرحلة "حل المخاوف"

استراتيجية SPIN في طرح الأسئلة

أسئلة الحالة

أسئلة المشكلات/ الفرص

أسئلة الآثار

أسئلة الفوائد/ الحاجة

"لعبة المحاكاة" غرفة الحرب

## أدوات التفاوض لتحقيق النجاح

تقنيات الإبداع وحل المشكلات

أهمية الإبداع في عمليات التفاوض

أدوات الإبداع

الإبداع: أداة للتقييم الذاتي

تقنيات اتخاذ القرارات

مهارات التواصل

مهارات الاستماع النشط

مخرجات طرح الأسئلة

فن أساليب طرح الأسئلة

أساليب إدارة النزاعات

ورشة عمل: الإبداع في تجاوز التحديات التفاوضية

## إدارة التنازلات والتكتيكات والإجراءات المضادة

المستويات المختلفة لقواعد التفاوض

"إعداد" مظروف التفاوض

"إتقان" قاعدة الأنصاف

وضع الخط الزمني لتقديم التنازلات

ترتيب القضايا التفاوضية وإيجاد البديل

الأخطاء الشائعة في التفاوض

تقنيات التفاوض المتقدمة

لعبة المحاكاة: التفاوض الفردي (واحد لواحد) باستخدام المعدل التراكمي