

## مهارات التفاوض المؤثر

### لمحة عامة

التفاوض هو جزء من حياتنا اليومية ، فنحن كل يوم نتفاوض مع كثير من الناس مثل عملائنا والموردين وزملائنا في العمل وأفراد أسرنا، التفاوض هو الطريقة التي يحل بها الناس اختلافاتهم ، وهو ببساطة عملية محاولة الحصول على ما نريد من الشخص الآخر. لسوء الحظ غالباً ما تقتصر العديد من المفاوضات على السعر وحده ، ولكن التركيز على السعر وحده يقلل من القيمة الإجمالية التي يمكن للأطراف المختلفة إنشائها في علاقتهم.

ستحصل في هذه الدورة على معرفة وافرة عن عادات المفاوضين الجيدين لتساعدك على بناء مهاراتك الخاصة ، ومن خلال التمرينات العديدة خلال الدورة ستتعلم ممارسة تكتيكات عديدة في التفاوض وصقل طريقة تفاوضك الشخصية وتحسين قدرتك على التفاوض بنجاح وفعالية في أي حالة .

### المنهجية

تستخدم هذه الدورة مزيجاً من تقنيات التدريب التفاعلية مثل المحاضرات والعروض التقديمية والتمارين التفاعلية والأنشطة الجماعية وتمارين لعب الأدوار.

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من :  
التمييز بين المفاوضات التكاملية والمفاوضات التوزيعية  
تقييم طرق التفاوض اللينة والمتشددة والمبدئية  
تقييم الأساليب الشخصية للتفاوض  
التمييز بين المراحل الأربعة للتفاوض  
تطبيق تكتيكات المفاوضات المختلفة  
اكتشاف الأسلوب الأنسب في حل النزاعات وبناء الثقة  
التخطيط والمشاركة الفعالة مع فريق المفاوضين

## الفئات المستهدفة

المدراء ورجال الأعمال والأخصائيون والموظفون العاملون بالمبيعات ورواد الأعمال وممثلو خدمة العملاء وكل الأشخاص الذين يرغبون بتحسين مهارات التفاوض لديهم ليصبحوا أكثر فعالية في عملهم

## الكفاءات المستهدفة

التأثير على الآخرين  
بناء العلاقات  
بناء الثقة  
بناء التوافق والتعاون  
التواصل اللفظي وغير اللفظي  
إدارة النزاع

## مقدمة في المهارات الأساسية للتفاوض

أشكال التفاوض المختلفة  
لماذا نحتاج إلى التفاوض  
فلسفات التفاوض  
التفاوض التوزيعي  
التفاوض التكاملي  
التفاوض التكاملي مقابل التفاوض التوزيعي  
نتائج التفاوض  
سلوكيات التفاوض  
المساومة المرنة والمساومة الصلبة  
مساومة التعامل بالمثل  
التفاوض المبدئي  
الإقناع مقابل التفاوض

## التفاوض والأنماط الشخصية

صفات المفاوض الجيد  
أساليب التفاوض  
استخدام أداة تحليل الشخصية Di SC في تحليل الأنماط الشخصية  
مزايا تحليل Di SC  
سمات الشخصية (التسلطية/ المؤثرة/ المتزنة/ الوجدانية)  
التواصل الفعال مع الشخصية (التسلطية/ المؤثرة/ المتزنة/ الوجدانية)  
ملخص الأنماط السلوكية

## أساسيات التفاوض

المراحل الأربعة للتفاوض  
التخطيط/ التحضير  
المناقشة/ المناظرة  
العرض/ المساومة  
الختام/ الاتفاق/ عدم الاتفاق  
مراجعة وتدقيق التفاوض: النصائح والمحاذير  
متى تنسحب من التفاوض  
أفضل البدائل للتفاوض حول الاتفاقيات (BATNA)

## التخطيط والتحضير للمفاوضات وتحليل عناصر القوة

المبادئ السبعة الأساسية في عملية التفاوض  
المصالح / الخيارات / البدائل  
العدل والمعايير  
التواصل / الالتزامات / العلاقات  
تقييم عناصر القوة  
ترجيح ميزان القوة

## استراتيجيات وتكتيكات التفاوض وبناء الثقة

تكتيكات التفاوض الثلاثة عشر

الأخطاء التي يجب تجنبها عند التفاوض

التعامل مع المفاوضين الصعبين

بناء الثقة

تصنيف السلوكيات العشر لبناء الثقة في المفاوضات