

# المفاوض المحترف والمعتمد

## لمحة عامة

- يميل العديد من المفاوضين إلى التنازل أكثر من اللازم، ويركزون على الأسعار دون التركيز بما يكفي على تبادل الخدمات، ولذا تقدّم هذه الدورة التدريبية التي تتناول هذه المشكلات والعديد من المهارات والتقنيات الأخرى واللازمة لتحقيق اتفاقيات مربحة لجميع الأطراف. تسعى هذه الدورة التدريبية إلى تزويد المشاركين بالمعرفة التي تمكّنهم من تحديد واختيار وتنفيذ الاستراتيجيات الفعّالة في التفاوض، ذلك إلى جانب الأساليب الناجحة في كيفية الاستجابة لممارسات وخطط الطرف الآخر في التفاوض.
- تستخدم هذه الدورة التدريبية أساليب ورش العمل التفاعلية في إعداد المفاوضين ومهنيي المبيعات ليتمكّنوا من إيجاد وإثبات قيمة عروضهم، وكذلك اتباع أساليب تعاونية للنجاح في تجاوز التحديات التفاوضية، كما تقدّم هذه الدورة التدريبية مجموعة من الأدوات التي تساعد على التعامل مع أكثر حالات التفاوض صعوبة باحتراف وتميّز، وذلك من خلال الاطلاع على مجموعة من الحالات المهنية المنتقاة بعناية لتساعد المشاركين على تحسين مهاراتهم التحليلية وتعزيز حدسهم، وهما العنصران اللذان يعتبران أساساً للمفاوضات الناجحة.

## 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 اللازمة للمشاركة في مفاوضات ناجحة
- تطبيق ممارسات إدارة التنازلات التي تضمن تكبّد أقل الخسائر مع الحفاظ على العلاقات الجيدة بين أطراف التفاوض

## الفئات المستهدفة

- مهنيو التسويق والمبيعات، والمدراء التنفيذيين، ومدراء الحملات الإعلانية، ومسؤولو تطوير الأعمال، وموظفو المبيعات والمشتريات، وجميع المهنيين الذين يشاركون في أنشطة التفاوض والتعاملات التجارية للأعمال في جميع مستويات المؤسسة.

## محاورة الدورة

- التعامل مع حالات الرفض
- اكتساب التزام الطرف الآخر
- أساليب التفاوض
- التخطيط للتفاوض
- إدارة التنازلات

### 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 ضعفك
- تنمية مهاراتك في الذكاء العاطفي
- سمات المفاوض الناجح
- المراحل الخمس لعملية التفاوض
- معوقات التفاوض الفعال
- تفاوض الفريق: متى يُستخدم الفريق
- تمرين: كيف يمكن التفاوض بفعالية (نموذج عملي)

### إتقان التفاوض في المعاملات التجارية

- البيع مقابل التفاوض
- الأهداف السبعة لعملية البيع
- تحديد الأدوار المختلفة للمشتريين
- "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 الإصغاء 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 البدائل
- الأخطاء الشائعة في التفاوض
- تكتيكات التفاوض المتقدمة
- لعبة المحاكاة: التفاوض الفردي (واحد لواحد) باستخدام المعدّل التراكمي

