

# مهارات التفاوض ربح-ربح للطرفين

## 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 المفاوضات الجيدة 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 والتمشدة 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 المفاوضات

## 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.

## محاوور الءورة

- الأأئر على الأءرر
- بناء العلاقات
- بناء الأءة
- بناء الأوافق والأعاون
- الأواصل اللفظر وءبر اللفظر
- إءارة النزاع

### مقدمة فر المهارات الأساسية للآفاوض

- أشكال الآفاوض المآلفة
- لماذا نآآاج إلى الآفاوض
- فلسفات الآفاوض
- الآفاوض الأوزرر
- الآفاوض الأكاملر
- الآفاوض الأكاملر مآابل الآفاوض الأوزرر
- نآآآج الآفاوض
- سلوكرآ الآفاوض
- المساومة المرنة والمساومة الصلبة
- مساومة الأعامل بالمثل
- الآفاوض المبرءر
- الإقناع مآابل الآفاوض

### الآفاوض والأنماط الشآصربة

- صبراف المفاوض الجرء
- أسالرب الآفاوض
- اسآءام أداة آءلل الشآصربة DiSC فر آءلل الأنماط الشآصربة
- مزارآ آءلل DiSC
- سماف الشآصربة (الأسلطربة/ المؤآرة/ المآزنة/ الوءءانربة)
- الأواصل الفعال مع الشآصربة (الأسلطربة/ المؤآرة/ المآزنة/ الوءءانربة)
- ملآص الأنماط السلوكربة

## 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