

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 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 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 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.

محاوّر الدوره

- 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 التوزيبي
- التفاوض التكاملي
- التفاوض التكاملي مقابل التفاوض التوزيبي
- 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 DiSC في تحليل الأنماط الشخصية
- مزايا تحليل DiSC
- 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