MERCURY

المفاوض المحترف

9 – 13 أغسطس 2027

فيينا (النمسا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

المفاوض المحترف

المرجع: 131078_120547 **التاريخ:** 9 – 13 أغسطس 2027 **المكان:** فيينا (النمسا) **الرسوم:** Euro 5900

المقدمة:

التفاوض، بوصفه سلوكاً اتصالياً، يحتاج من المفاوض، امتلاك القدرة على عرض وجهة نظره بأسلوب مؤثر ومقنع، إذ لا يكفي أن يكون الحق معه حتى يكون مقنعاً للطرف الآخر، وإنما لا بد أن يكون قادراً على تفنيد حجج الطرف الآخر، بأسلوب موضوعي، يتناسب مع طريقة تفكير هذا الطرف، وقدراته الإدراكية، وخلفياته الثقافية، كما أن عليه أن يعرض وجهات نظره، من خلال أساليب ووسائل ملائمة، لا تكتفي بعملية توصيل المعلومات، وإنما لا بد أن تكون مؤثرة عاطفياً، وقادرة على استمالة الطرف الآخر، مع حفظ ماء وجهه، "ومن الأمور الغريبة المتعلقة بالتفاوض، أن الذكاء الحاد، في حد ذاته، لا يعد دليلاً على الإطلاق، على درجة المهارة المحتملة للشخص في عملية التفاوض، وإنما المهم القدرة على التفكير السريع، وأن تعي نقاطاً جديدة بصورة سريعة، وأن تستجيب لهذه النقاط بأسلوب مناسب، ويجب ألا تغفل طلبات الجانب الآخر، وألا تنحاز دوماً لمطالبك.. فإذا كنت تلقي بأوراقك، فدع الآخرين يلقون بأوراقهم. وكما هو الحال بالنسبة إلى الذكاء، فإن منزلة الشخص في المجتمع والخلفية التعليمية الجيدة، لا تضمن النجاح في عملية التفاوض"، ويعني ذلك أنه لا بد من تفهم قواعد عملية التفاوض والمهارات الرئيسة، التي لا بد من توافرها في المفاوض، ومن أهم ما ينبغي أن يتوافر للمفاوض الناجح، وجود هدف واضح يسعى إلى تحقيقه، بكل السبل، لأنه في غياب الهدف لا يستطيع المفاوض تحديد أساليبه ووسائله في عملية التفاوض، كما أن تحديد الهدف يساعد على المثابرة على تحقيقه، ولا بد أن تتوافر للمفاوض القوة، التي لا تنفر الآخرين من التفاوض معه، وإنما عليه توظيف قوته في دعم حججه، وأن يتجنب ألا يكون "كتلاميذ المدرسة، الذين لا يظهرون قوتهم إلا على الضعفاء، مما لا يرغب أحداً في اللعب معهم"، والقوة وحدها لا تكون كافية في قيادة عملية التفاوض بمهارة، وإنما ينبغي أن يكون هناك طموح عال في الوصول إلى الهدف، مع استخدام المهارات الاتصالية والإقناعية "بشكل جدي، لأن التجارب أوضحت أن المفاوضين المهرة أصحاب القوة العالية، ينزعون إلى الكرم مع خصومهم غير المهرة".

الفئات المستهدفة:

- المهنيين في التسويق والمبيعات.
- المدراء التنفيذيين.
- مدراء الحملات الإعلانية.
- مسؤولو تطوير الأعمال.
- موظفو المبيعات والمشتريات.
- المهنيين المشاركين في التفاوض وأنشطة الأعمال على جميع مستويات المنظمة.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركين قادرين على:

- القدرة على التقييم الذاتي لنقاط القوة وجوانب الضعف في مهارة التفاوض، ومعرفتها عند الطرف الآخر، وذلك سعياً لتحسين نتائج التفاوض.
- القدرة على 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.
- القدرة على تطبيق ممارسات إدارة التنازلات التي تضمن تكبّد أقل الخسائر مع الحفاظ على العلاقات الجيدة بين أطراف التفاوض.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الكفاءات المستهدفة:

- ما هو التفاوض؟
- الإعداد المسبق.
- التحضير للتفاوض إتقان التفاوض في المعاملات التجارية.
- أدوات التفاوض لتحقيق النجاح.
- إدارة التنازلات والتكتيكات والإجراءات المضادة.
- التعامل مع حالات الرفض.
- اكتساب التزام الطرف الآخر.
- أساليب التفاوض.
- التخطيط للتفاوض.
- إدارة التنازلات.
- حل المشكلات.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، ما هو التفاوض؟:

- الأوجه العديدة لعملية التفاوض
- جزء من فلسفات التفاوض
- قيمة أن تصبح مفاوضاً جيداً
- الإقناع مقابل التفاوض
- التقييم الذاتي: "أسلوب التفاوض"

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثانية، الإعداد المسبق والتحضير للتفاوض:

- إدراك نقاط قوتك وجوانب ضعفك
- تطوير مهارات في الذكاء العاطفي لديك
- سمات المفاوض الناجح
- المراحل الخمس لعملية التفاوض
- معوقات التفاوض الفعّال
- تفاوض الفريق، متى يُستخدم الفريق؟
- ورشة عمل: كيف يمكن التفاوض بفعالية "نموذج عملي"؟

الوحدة الثالثة، إتقان التفاوض في المعاملات التجارية:

- البيع مقابل التفاوض
- الأهداف السبعة لعملية البيع
- تحديد الأدوار المختلفة للمشترين
- عملية اتخاذ قرار المشتري
- استراتيجيات ومراحل عملية اتخاذ قرار المشتري
- مرحلة تحديد الاحتياجات
- 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"

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة، أدوات التفاوض لتحقيق النجاح:

- تقنيات الإبداع وحل المشكلات
- أهمية الإبداع في عمليات التفاوض
- أدوات الإبداع
- الإبداع وأداة للتقييم الذاتي
- تقنيات اتخاذ القرار
- مهارات التواصل
- مهارات الإصغاء النشط
- مخرجات طرح الأسئلة
- فن أساليب طرح الأسئلة
- أساليب إدارة النزاعات
- ورشة عمل: الإبداع في تجاوز التحديات التفاوضية

الوحدة الخامسة، 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 المعدل التراكمي