المقدمة:

يُعد التفاوض أحد أكثر أشكال التواصل تعقيدًا، إذ يتطلب من المفاوض امتلاك قدرات عالية في التعبير عن وجهات نظره بأسلوب مقنع ومؤثر. فليست قوة الحجة وحدها كافية لإقناع الطرف الآخر، بل إن المهارة الحقيقية تكمن في القدرة على تحليل حجج الخصم وتفنيدها بأسلوب منطقي وموضوعي، يأخذ في الاعتبار طريقة تفكير الطرف المقابل، ومستوى إدراكه، وخلفيته الثقافية.

المفاوض الناجح لا يكتفي بإيصال معلوماته، بل يسعى إلى التأثير العاطفي، واستمالة الطرف الآخر بطريقة تحفظ له كرامته، وتُشعره بقيمته، مما يُعزز فرص الوصول إلى اتفاق مرضٍ للطرفين. ومن الغريب في عالم التفاوض أن الذكاء الحاد، بمفرده، لا يعد مؤشرًا على مهارة الشخص التفاوضية. فالأهم من ذلك هو امتلاك سرعة البديهة، والقدرة على فهم النقاط الجديدة بسرعة، والرد عليها بطريقة ملائمة. كما أن المكانة الاجتماعية أو الخلفية التعليمية الرفيعة لا تكفل النجاح في التفاوض، إذا لم تكن مصحوبة بفهم عميق لآليات التفاوض ومهاراته الجوهرية.

ومن أبرز صفات المفاوض المحترف: وضوح الهدف، إذ يمثل الهدف البوصلة التي توجه كل خطواته واستراتيجياته. وبدونه، يصبح من الصعب اختيار الوسائل والأساليب الملائمة. كما أن وجود هدف واضح يمنح المفاوض الدافع للاستمرار، ويُعزز من إصراره على تحقيقه. كذلك يحتاج المفاوض إلى قوة شخصية لا تثير النفور، بل تُستخدم بذكاء لدعم موقفه وتدعيم حججه، بعيدًا عن استعراض القوة الذي ينفّر الآخرين.

فالمفاوض البارع لا يُشبه من يستعرض قوته على الأضعف، بل هو من يوظف قوته لإقامة حوار متوازن يحترم الطرف الآخر، ويسعى للوصول إلى اتفاق بذكاء لا بتسلط. كما أن الطموح عامل حاسم في نجاح عملية التفاوض، إذ يُحفّز المفاوض على المضي قدمًا رغم التحديات، شريطة أن يُقترن هذا الطموح بمهارات تواصل عالية، وقدرة على الإقناع.

وتُظهر التجارب أن المفاوضين الأقوياء الذين يتصفون بالمهارة غالبًا ما يتسمون بالكرم في تعاملهم مع مفاوضين أقل خبرة، وهو ما يعكس نضجهم واحترافيتهم في إدارة عملية التفاوض بطريقة أخلاقية وفعالة في آنٍ واحد.

الفئات المستهدفة:

- المتخصصون في التسويق والمبيعات.
- المدراء التنفيذيون والإداريون في مختلف القطاعات.
- مسؤولو الحملات الإعلانية والترويجية.

- مسؤولو تطوير الأعمال.
- موظفو المبيعات والمشتريات.
- المهنيون العاملون في التفاوض والصفقات التجارية بمستويات مختلفة.
- الأفراد الراغبون في تطوير مهاراتهم التفاوضية والارتقاء بخبراتهم العملية.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- إجراء تقييم ذاتي لمهاراتهم التفاوضية، والتعرّف على نقاط القوة والضعف لديهم ولدى الطرف المقابل، مما يساعد على تحسين نتائج التفاوض.
- تحديد أوجه القصور في فهم وإعداد خطة تفاوضية فعالة، ومعالجتها.
- إتقان أساليب التفاوض في المبيعات لتحقيق اتفاقيات مستدامة، تعود بالنفع على جميع الأطراف.
- استخدام مجموعة متنوعة من المهارات التي تساهم في إجراء مفاوضات ناجحة.
- تطبيق استراتيجيات ذكية لإدارة التنازلات، تحقق أقل الخسائر الممكنة، وتحافظ على علاقات جيدة مع الطرف الآخر.

الكفاءات المستهدفة:

- فهم شامل لمفهوم التفاوض وأبعاده.
- الإعداد والتحضير الفعّال للمفاوضات.
- إتقان مهارات التفاوض في السياقات التجارية.
- استخدام أدوات وتقنيات التفاوض الاحترافية.
- إدارة التنازلات والمواقف الحرجة بذكاء.
- التعامل الفعّال مع الرفض والمعوقات.

- بناء التزام متبادل مع الطرف الآخر.
- التخطيط الاستراتيجي وتطوير حلول مبتكرة.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: ماهية التفاوض

- الجوانب المتعددة لعملية التفاوض.
- المبادئ الفلسفية التي تقوم عليها.
- قيمة التفاوض كمهارة محورية في الحياة العملية.
- الفرق بين التفاوض والإقناع.
- اختبار تقييم ذاتي لأسلوب التفاوض الشخصي.

الوحدة الثانية: الإعداد والتحضير للتفاوض

- تحليل نقاط القوة والضعف الذاتية.
- تنمية الذكاء العاطفي كأداة تفاوضية.
- السمات الأساسية للمفاوض الناجح.
- استعراض المراحل الخمسة لعملية التفاوض.
- التعرّف على معوّقات التفاوض الفعّال.
- استخدام التفاوض الجماعي: متى ولماذا؟
- ورشة عمل تطبيقية: "نموذج تفاوض فعّال".

الوحدة الثالثة: التفاوض في المعاملات التجارية

- التمييز بين البيع والتفاوض.
- تحديد الأهداف السبعة للبيع الناجح.
- فهم أدوار المشترين في العملية التفاوضية.

- استراتيجيات اتخاذ القرار لدى العميل.
- تحليل مراحل اتخاذ القرار الشرائي.
- مرحلة تحديد الاحتياجات وتقييم البدائل.
- معالجة المخاوف: استراتيجيات فعالة.
- تطبيق تقنية SPIN لطرح الأسئلة التفاوضية.
  - أسئلة الوضع.
  - أسئلة المشكلة/الفرصة.
  - أسئلة التأثير.
  - أسئلة الحاجة/الفائدة.
- لعبة محاكاة: "غرفة الحرب".

الوحدة الرابعة: أدوات النجاح في التفاوض

- تقنيات حل المشكلات بطرق إبداعية.
- أهمية الإبداع في التفاوض الاحترافي.
- أدوات تعزيز التفكير الإبداعي.
- التقييم الذاتي للإبداع.
- تقنيات اتخاذ القرار المؤثر.
- مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- الإصغاء النشط وفعاليته في التفاوض.
- كيفية طرح الأسئلة بذكاء.
- استراتيجيات إدارة النزاعات.
- ورشة عمل: تجاوز التحديات باستخدام الإبداع.

الوحدة الخامسة: إدارة التنازلات والتكتيكات المتقدمة

- المستويات المتعددة لقواعد التفاوض.
- كيفية إعداد مظروف تفاوضي احترافي.
- قاعدة الإنصاف وأهميتها في إدارة التنازلات.
- تصميم خط زمني لتقديم التنازلات تدريجيًا.
- ترتيب القضايا وتحديد البدائل المناسبة.
- تجنّب الأخطاء الشائعة في التفاوض.
- التعرّف على تكتيكات متقدمة في التفاوض.
- لعبة محاكاة: تفاوض ثنائي (شخص مقابل شخص) باستخدام منهجية "المعدّل التراكمي".