

مهارات التفاوض والإقناع

المقدمة:

حياتنا تعتمد بشكل كبير على مهارة التفاوض، فنحن طوال الوقت نتعرض لمواقف مختلفة تدفعنا للتفاوض مع الآخرين، على سبيل المثال عند إجراء مقابلة عمل نقوم بالتفاوض على الراتب، أو عند شراء منتج ما نتفاوض مع البائع على السعر المناسب، أو حتى في موقف حل خلاف بين شخصين أو محاولة الوصول لاتفاق ما، نحن نمارس التفاوض طوال الوقت. وبالرغم من ذلك قليلون هم من يمتلكون مهارات التفاوض والإقناع، لذا سنساعدك في كورس مهارات التفاوض والإقناع، في امتلاك هذه المهارات واتقانها للتفاوض مع الآخرين بكل ثقة وذكاء، وتتمكن من اقناعهم بكل سهولة.

أهداف البرنامج:

يعد إتمام هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- الإلمام بمفاهيم وأهمية التفاوض
- إدارة التفاوض.
- تنمية مهارات التفاوض.
- الاتصال التفاوضي الفاعل.
- إدارة الحوار والإقناع.
- التعامل مع الاعتراضات.
- إدارة شروط التفاوض

تقويم الأداء

سيتم تقويم أداء المتدرب من خلال:

- إجابتك على أسئلة الاختبارات النظرية.
- تنفيذ التمارين والاختبارات والنشاطات الواردة في المادة التدريبية.

أهداف البرنامج



اليوم الأول:

مدخل إلى التفاوض

- مفهوم التفاوض Negotiation
- أساسيات التفاوض Basics of Negotiation
- التخطيط للتفاوض Planning for Negotiation
- الإعداد للتفاوض Preparation for Negotiation
- استكشاف الطرف الآخر Exploring the other party
- تنفيذ التفاوض Executing negotiation

محاور البرنامج



تنمية مهارات التفاوض

- Negotiation Skills مهارات التفاوض
- Negotiation Styles أساليب التفاوض
 - Practical Style الأسلوب العملي
 - Extroverted style الأسلوب المنفتح
 - Analytical Style الأسلوب المحلل
 - Careful Style الأسلوب المتأن
 - Naughty style الأسلوب المشاغب
 - Aggressive style الأسلوب العدواني
 - Arrogant style الأسلوب المغرور
 - Hesitant method الأسلوب المتردد
 - Friendly style الأسلوب الودود
- Active Listening الإستماع النشط
- Patience in negotiating الصبر في التفاوض
- Negotiation Behaviors سلوكيات التفاوض
 - Flexible Bargaining vs. Hard المساومة المرنة والمساومة الصلبة
- Bargaining
 - Reciprocity Bargaining مساومة التعامل بالمثل
 - Principled Negotiation التفاوض المبدئي
- Persuasion vs. Negotiation الإقناع مقابل التفاوض

الاتصال التفاوضي الفاعل

- Negotiation Contact الاتصال التفاوضي
- Methods of sensory contact الطرق الحسية في الاتصال
 - الشخصية السمعية
 - الشخصية البصرية
 - الشخصية الحسية
- Interpersonal Communication Methods طرق الاتصال الانساني
- Dealing with different Styles التعامل مع الأنماط المختلفة

إدارة الحوار التفاوضي و اقناع الطرف الآخر

- الحوار التفاوضي Negotiation Dialogue
- أسس الحوار التفاوضي The foundations of Negotiation dialogue
- آداب الحوار التفاوضي Ethics of Negotiation dialogue

اليوم الثاني :

مهارات الإقناع وأدوات التأثير في الآخرين

- مهارات الإقناع
 - مطابقة لغة الجسد مع الشخص المراد إقناعه.
 - تغيير حجم الصوت بشكل يناسب الطرف الآخر.
 - استخدام نفس سرعة التحدث.
 - ملاحظة المواضيع الهامة بالنسبة للطرف الآخر.
- أدوات التأثير على الآخرين
 - المبادلة وذلك بالاهتمام بواجب إرجاع ما قدمه لنا الآخرون من منح.
 - منح الناس الأشياء التي قد تكون ناقصة لديهم.
 - السلطة حيث يقوم الناس باتباع الشخص الذي لديه معلومات وخبرة كبيرة.
 - التناسق، من خلال تقديم الاقتراحات الصغيرة، والالتزام بعملها.
 - الإعجاب، حيث يتأثر الناس بمن يعجب بهم من الأشخاص.
 - الإجماع، حيث يتأثر الناس بمن يجمعون عليه بسبب الأمور التي يلتزم بعملها.

التعامل مع الاعتراضات

- أنواع الاعتراضات Objections Types
- اكتشاف أنواع الاعتراضات Discover the types of objections
- أساليب تجنب الاعتراضات الشائعة Common objection avoidance techniques
- تقنيات التعامل بنجاح مع الاعتراضات Techniques for successfully dealing with objections

أمور هامة تدعم عملية التفاوض والإقناع

- الاستماع الفعال:
- الزمن: حيث يعدّ الزمن حليفاً للمفاوض إذا قام باستغلاله بالشكل المناسب، من خلال عدم الاندفاع في الحصول على حلّ سريع بل اتخاذ خطوة خطوة في صعود السلم.
- التعاطف والتأمر: وذلك من خلال محاولة فهم عواطف الآخرين، وأسباب سلوكهم؛ لفهم وجهة نظرهم.

■ التأثير: من خلال استخدام كافة المهارات السابقة في محاولة لفهم الآخرين والتأثير عليهم.

■ كل الموظفين من مختلف المستويات الوظيفية الراغبين بتطوير مهارات التواصل المحترف الفعال في مجال العمل لديهم.

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

- حسب ما هو وارد في العرض المالي

يومان اثنان كل يوم 5 ساعات تدريبية

حضور في فندق (عن طريق شركة آل سعيدان)

من الساعة 9 صباحا ولغاية 2 ظهرا

البرنامج موجه
إلى



أساليب التدريب



العرض المالي

