Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

مهارات التفاوض وحل النزاعات: استراتيجيات إتمام الصفقات ومعالجة مخاوف العملاء

14 - 18 إبريل 2025

مدريد (اسبانيا)

Pestana CR7 Gran Vía

مهارات التفاوض وحل النزاعات: استراتيجيات إتمام الصفقات ومعالجة مخاوف العملاء

رمز الدورة: PC13017 **تاريخ الإنعقاد:** 14 - 18 **إبريل** 2025 **دولة الإنعقاد:** **مدريد** (**اسبانيا**) - Vía Gran CR7 Pestana **رسوم الإشتراك:**
Euro 5500

المقدمة

في بيئة الأعمال الحالية، تعتبر مهارات التفاوض وحل النزاعات ضرورية لتحقيق إغلاق الصفقات، وإدارة النزاعات بفعالية، وتعزيز علاقات العملاء. تمكين المحترفين من التعامل مع الاعتراضات، وحل النزاعات بشكل بناء، وتحقيق اتفاقيات مفيدة للطرفين هو عامل أساسي لنجاحهم في المفاوضات عالية المستوى.

هذا البرنامج التدريبي المكثف لمدة 5 أيام مصمم لمساعدة المشاركين على تطوير تقنيات التفاوض الاستراتيجية، وتحسين مهارات التواصل، وبناء الثقة في التعامل مع المحادثات الصعبة. ومن خلال التمارين العملية، ودراسات الحالة الواقعية، والتدريب التفاعلي، سيكتسب المشاركون خبرة عملية في إتمام الصفقات، وحل المشكلات، والتغلب على تحديات التفاوض.

الأهداف التدريبية

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم أساسيات التفاوض ومبادئ إتمام الصفقات بفعالية.
- تطوير مهارات التواصل الاستراتيجي للتأثير والإقناع.
- تطبيق تقنيات حل النزاعات لإدارة المواقف الصعبة بمهارة.
- التعامل مع الاعتراضات، والمقاومة، ومخاوف العملاء بفعالية.
- استخدام استراتيجيات التفاوض الرابح-رابح لتعزيز العلاقات طويلة الأمد.
- تعزيز الثقة في إتمام الصفقات وتحقيق نتائج تفاوضية ناجحة.

الفئة المستهدفة

هذا البرنامج مصمم للمهنيين الذين يشاركون بانتظام في المفاوضات وحل النزاعات، بما في ذلك:

- محترفو المبيعات وتطوير الأعمال المسؤولون عن إغلاق الصفقات.
- مديرو خدمة العملاء ومديرو الحسابات الذين يتعاملون مع شكاوى العملاء.
- مديرو المشتريات وسلاسل التوريد الذين يتفاوضون مع الموردين.
- مديرو المشاريع والقادة التنفيذيون الذين يتعاملون مع أصحاب المصلحة.
- رواد الأعمال وأصحاب الشركات الذين يسعون لتعزيز استراتيجيات التفاوض لديهم.

محاور البرنامج التدريبي

اليوم الأول: أساسيات التفاوض وإتمام الصفقات

- فهم علم النفس في التفاوض.
- الفرق بين التفاوض التوزيعي الخسارة والربح والتفاوض التكاملي المكسب المشترك.
- تحديد أهداف التفاوض ووضع الاستراتيجيات المناسبة.
- بناء الثقة والعلاقات القوية لتحقيق نتائج تفاوضية ناجحة.

- دراسة حالة: تحليل استراتيجية تفاوض ناجحة في بيئة الأعمال.

اليوم الثاني: مهارات التواصل والإقناع في التفاوض

- إتقان مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي في المفاوضات.
- قوة الاستماع الفعّال وتقنيات طرح الأسئلة.
- التأثير بدون سلطة: كيفية تحقيق نتائج إيجابية دون ضغط مباشر.
- التعامل مع المفاوضين الصعبين والمواقف التفاوضية المعقدة.
- ورشة عمل: محاكاة عملية تفاوضية مع تقديم ملاحظات فورية.

اليوم الثالث: استراتيجيات حل النزاعات في التفاوض

- فهم مصادر النزاعات وأنواعها المختلفة.
- أطر حل النزاعات: حل المشكلات التعاوني مقابل التكتيكات التنافسية.
- التعامل مع اعتراضات العملاء والمقاومة في الصفقات التجارية.
- تقنيات نزع فتيل التوتر في المواقف العاطفية المعقدة.
- جلسة تفاعلية: محاكاة حل نزاع تجاري واقعي.

اليوم الرابع: تقنيات التفاوض المتقدمة لإتمام الصفقات

- تحديد العقبات الشائعة في إتمام الصفقات والتغلب عليها.
- استراتيجيات المساومة وإدارة التنازلات بذكاء.
- تقنيات الإغلاق الفعالة: الإغلاق الافتراضي، الإغلاق التلخيصي، الإغلاق بالاستعجال.
- إدارة المفاوضات متعددة الأطراف والصفقات المعقدة.
- تمرين عملي: محاكاة عملية إتمام صفقة ناجحة.

اليوم الخامس: بناء العلاقات طويلة الأمد وأخلاقيات التفاوض

- دور الثقة والمصداقية والسمعة في المفاوضات التجارية.
- الاعتبارات الأخلاقية في استراتيجيات التفاوض.
- استراتيجيات ما بعد التفاوض: المتابعة وتعزيز الاتفاقيات.
- دراسة حالة: كيف تحافظ الشركات الناجحة على علاقات تفاوض قوية.
- المحاكاة النهائية: تطبيق شامل لمهارات التفاوض وحل النزاعات.