

الشهادة المهنية في مهارات التفاوض

UK Traininig

PARTNER



الشهادة المهنية في مهارات التفاوض

مقدمة

تركز دورة الشهادة المهنية في مهارات التفاوض على تطوير القدرة على التفاوض مع الموردين، وإدارة النقاشات الصعبة، واتخاذ قرارات حاسمة عندما تكون استمرارية العمل، التكلفة، جودة الخدمة، والالتزامات التشغيلية محل تأثير مباشر.

في بيئات التقنية، لا يقتصر التفاوض على السعر فقط. بل يمتد إلى مستويات الخدمة، أداء الأنظمة، مواعيد التنفيذ، طلبات التغيير، الالتزامات التعاقدية، مساءلة الموردين، والأثر التشغيلي طويل الأجل. لذلك، تصبح مهارات التفاوض قدرة إدارية مهمة، خصوصًا عندما تكون القرارات صعبة أو حساسة أو مؤثرة على الفرق الداخلية والشركاء الخارجيين.

تم تصميم هذه الدورة لمدة ثلاثة أيام بأسلوب عملي يركز على مهارات التفاوض مع الموردين، والقدرة على اتخاذ القرارات الضرورية الصعبة بناءً على الأدلة، المخاطر، القيمة، وأولويات العمل. يبدأ البرنامج بالتحضير للتفاوض، ثم ينتقل إلى إدارة نقاشات الموردين، وينتهي باتخاذ القرارات الصعبة، التعامل مع الضغط، وبناء خطة متابعة واضحة. وتمت مراعاة عنوان الدورة ومتطلبات المحتوى الخاصة بها.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم التفاوض باعتباره عملية عمل منظمة وليست نقاشًا عشوائيًا.
- إعداد أهداف التفاوض والحدود المقبولة والبدائل المتاحة.
- تحليل مصالح الموردين ونقاط قوتهم وضعفهم ومواطن الاعتماد عليهم.
- التفاوض حول مستويات الخدمة، التكلفة، المواعيد، نطاق العمل، والالتزامات التعاقدية.
- التعامل مع مقاومة الموردين، التأخير، المبررات، وفجوات الأداء.
- استخدام الحقائق والأدلة وشروط التعاقد لدعم موقف التفاوض.
- اتخاذ قرارات صعبة بناءً على المخاطر، التكلفة، الأثر، والقيمة طويلة الأجل.
- توصيل القرارات الحاسمة دون الإضرار بالعلاقات المهنية.
- التعامل مع الضغط والاعتراضات وتضارب التوقعات الداخلية.
- بناء توافق داخلي أقوى قبل وبعد التفاوض مع الموردين.
- توثيق نتائج التفاوض والقرارات وإجراءات المتابعة.

PARTNER



محاوور الدورة

اليوم الأول: التحضير للتفاوض وبناء موقف العمل

- فهم التفاوض كعملية منضبطة وليست محادثة مرتجلة.
- تحديد مواقف التفاوض في عقود الموردين، تقديم الخدمات، المشاريع التقنية، التجديدات، وطلبات التغيير.
- تحديد أهداف التفاوض والحدود المقبولة والبدائل والنقاط غير القابلة للتنازل.
- فهم الفرق بين موقف المورد الظاهر ومصلحه الفعلية.
- تحديد أصحاب المصلحة الداخليين قبل الدخول في نقاشات الموردين.
- تقييم درجة الاعتماد على المورد ومخاطر ضعف التفاوض.
- تجهيز الأدلة من تقارير الأداء، سجل الخدمة، الأعطال، التكاليف، وشروط التعاقد.
- بناء موجز تفاوض يوضح المشكلة، النتيجة المطلوبة، المخاطر، وخيارات القرار.
- تجنب الأخطاء الشائعة مثل الانفعال، تقديم تنازلات غير واضحة، وضعف التحضير.
- تطبيق عملي على إعداد خطة تفاوض لمشكلة متعلقة بأداء أحد الموردين.

اليوم الثاني: مهارات التفاوض مع الموردين وإدارة النقاشات الصعبة

- فهم ديناميكيات التفاوض مع الموردين في بيئات التقنية والخدمات.
- التفاوض حول السعر، نطاق العمل، المواعيد، مستويات الخدمة، التزامات الدعم، وشروط التصعيد.
- التعامل مع اعتراضات الموردين، المبررات، التأخير، ومحاولات نقل المسؤولية.
- استخدام الحقائق وبنود التعاقد لتقوية موقف التفاوض.
- طرح أسئلة منظمة لاكتشاف القيود والخيارات والمصالح غير المعلنة.
- توصيل المتطلبات الحاسمة بوضوح مع الحفاظ على العلاقة المهنية.
- الموازنة بين الاحتياجات التشغيلية قصيرة الأجل ومساءلة المورد على المدى الطويل.
- التعامل مع نقاشات التجديد، الترقية، فشل الخدمة، وتعديل التكلفة.
- محاكاة عملية لاجتماع تفاوض صعب مع مورد.
- ورشة عمل لتحويل نقاش متوتر إلى إجراءات متفق عليها ومسؤوليات ومواعيد واضحة.

UK Traininig

PARTNER



اليوم الثالث: القرارات الصعبة والمفاضلات والمتابعة بعد التفاوض

- فهم سبب ضرورة بعض القرارات رغم صعوبتها.
- تقييم الخيارات الصعبة مثل تغيير المورد، التصعيد، خفض الميزانية، تأجيل المشروع، أو تعديل نطاق الخدمة.
- مقارنة الخيارات بناءً على المخاطر، التكلفة، الاستمرارية، جودة الخدمة، أثر أصحاب المصلحة، والقيمة المستقبلية.
- استخدام معايير قرار واضحة لتقليل الضغط العاطفي والخلاف الداخلي.
- معرفة متى يتم تقديم تنازل، ومتى يتم التصعيد، ومتى يجب الثبات على الموقف.
- توصيل القرارات الصعبة بوضوح ومهنية وبالاستناد إلى الأدلة.
- إدارة التوافق الداخلي بعد نتائج التفاوض الصعبة.
- بناء سجلات إجراءات لمتابعة التزامات المورد بعد الاتفاق.
- إعداد تحديثات تنفيذية حول حالة التفاوض، المخاطر، القرارات، والخطوات التالية.
- تطبيق ختامي على إعداد خريطة طريق للتفاوض مع مورد واتخاذ قرار صعب.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تعزيز الثقة في التفاوض مع الموردين في المواقف التقنية والحساسة.
- تحسين التحضير قبل الدخول في نقاشات تفاوضية صعبة.
- الوصول إلى نتائج أفضل في التكلفة، الجودة، المواعيد، ومستويات الخدمة.
- بناء قدرة أقوى على اتخاذ قرارات صعبة بطريقة منظمة ومدعومة بالأدلة.
- تقليل التنازلات الضعيفة الناتجة عن الضغط أو غموض الأولويات.
- تحسين التعامل مع مقاومة الموردين والتأخيرات المتكررة.
- حماية قيمة المؤسسة مع الحفاظ على علاقات مهنية مع الموردين.
- تحسين التوافق الداخلي قبل اتخاذ قرارات التفاوض.
- استخدام الحقائق والبيانات وشروط التعاقد بطريقة أكثر فعالية.
- تقوية المتابعة بعد التفاوض لضمان تنفيذ الالتزامات.
- تحسين التواصل أثناء التصعيد والنقاشات الحساسة مع الموردين.
- بناء أسلوب عملي لتحسين إدارة الموردين على المدى الطويل.

الخاتمة

تقدم دورة الشهادة المهنية في مهارات التفاوض إطارًا عمليًا مركبًا لإدارة مفاوضات الموردين والقرارات الصعبة في بيئات العمل المعتمدة على التقنية والخدمات.

تبدأ الدورة بالتعريف بالتفاوض وبناء موقف واضح، ثم تنتقل إلى مهارات التفاوض مع الموردين وإدارة النقاشات الصعبة. وفي اليوم الأخير، نركز على اتخاذ القرارات الصعبة، تحليل المفاضلات، الانضباط في المتابعة، وتوصيل النتائج للإدارة بطريقة واضحة.

UK Training

PARTNER



تتعامل هذه الدورة التفاوض كقدرة إدارية تحمي القيمة، وتحسن مساءلة الموردين، وتدعم اتخاذ قرارات أفضل. كما تعالج واقع أن بعض القرارات قد تكون غير مربحة، لكنها ضرورية عندما تكون جودة الخدمة أو التكلفة أو الاستمرارية أو الأداء طويل الأجل معرضة للتأثر.

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون أكثر قدرة على التفاوض مع الموردين، التعامل مع الضغط، اتخاذ قرارات صعبة مدعومة بالأدلة، وبناء ممارسات متابعة أقوى لتحسين أداء الموردين ونتائج المؤسسة.

الأسئلة الشائعة

ما هي مهارات التفاوض ولماذا تعد مهمة في بيئات الأعمال؟

تشير مهارات التفاوض إلى القدرة على الوصول إلى اتفاقيات تحقق الأهداف التجارية مع الحفاظ على العلاقات المهنية. وتوضح هذه الدورة مفهوم مهارات التفاوض، وتعريفها، وأهمية امتلاك مهارات تفاوض فعالة عند التعامل مع الموردين والعقود ومستويات الخدمة والتكاليف والقرارات التجارية الحساسة.

كيف يمكن تحسين مهارات التفاوض بشكل احترافي؟

يتطلب تطوير مهارات التفاوض الإعداد الجيد، وتحديد الأهداف بوضوح، وفهم مصالح الطرف الآخر، واستخدام أساليب التأثير والإقناع المناسبة. ومن خلال هذا البرنامج التدريبي المتخصص في مهارات التفاوض، سيتعرف المشاركون على أفضل تقنيات التفاوض وكيفية تحسين مهاراتهم من خلال تطبيقات عملية وحالات واقعية.

هل تغطي الدورة التفاوض على العقود وإدارة الموردين؟

نعم، تركز الدورة على مهارات التفاوض على العقود والتعامل مع الموردين، بما في ذلك التفاوض على الأسعار، والجداول الزمنية، ومستويات الخدمة، ونطاق العمل، وشروط التجديد، ومعالجة المشكلات التشغيلية. كما يتعلم المشاركون استراتيجيات تفاوض عملية تساعدهم على تحقيق نتائج أفضل في المفاوضات التجارية.

ما أنواع مهارات التفاوض التي تتناولها الدورة؟

تغطي الدورة مجموعة متنوعة من مهارات التفاوض، بما في ذلك التفاوض التجاري، ومهارات التأثير والإقناع، وإدارة الخلافات، وحل النزاعات، واتخاذ القرارات تحت الضغط. كما توضح المراحل المختلفة لعملية التفاوض، بدءًا من التحضير والتخطيط وحتى الوصول إلى الاتفاق ومتابعة التنفيذ.

UK Training

PARTNER



لمن طُممت دورة الشهادة المهنية في مهارات التفاوض؟

تم تصميم هذه الدورة للمديرين، وقادة الفرق، ومسؤولي المشتريات، ومديري العقود، ومديري المشاريع، ومديري الموردين، وجميع المهنيين الذين يشاركون في المفاوضات التجارية أو التعاقدية. كما تُعد خيارًا مثاليًا للراغبين في تطوير مهارات التفاوض، وتعزيز قدراتهم على التأثير، وتحسين نتائج المفاوضات في بيئات العمل المختلفة.

UK Traininig

PARTNER

