BLACKBIRD FOR TRAINING

الشهادة المهنية في مهارات التفاوض

February 2027 19 – 15

بروكسل (بلجيكا)



الشهادة المهنية في مهارات التفاوض

المرجع: 351732_3255789 **التاريخ:** 15 – 19 February 2027 **المكان:** بروكسل (بلجيكا) **الرسوم:** GBP 5200

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.
- [illegible] التفاوض مع الموردين واتخاذ القرارات الصعبة.



محاور 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 ومصالحه 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، الترقيات، فشل الخدمة، وتعديل التكلفة.
- محاكاة عملية لاجتماع تفاوض صعب مع مورد.
- ورشة عمل لتحويل نقاش متوتر إلى إجراءات متفق عليها ومسؤوليات ومواعيد واضحة.



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 مركزًا لإدارة مفاوضات الموردين والقرارات الصعبة في بيئات العمل المعتمدة على التقنية والخدمات.

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



تعامل هذه الدورة التفاوض كقدرة إدارية تحمي القيمة، وتحسن مساءلة الموردين، وتدعم اتخاذ قرارات أفضل. كما تعالج واقع أن بعض القرارات قد تكون غير مريحة، 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.

