

إسم المادة: التفاوض – المفاوض الرابع

إسم الدكتور: الخطيب والى

الأكاديمية العربية الدولية – منصة أعد

أولاً: ما هو فن التفاوض؟

موقف تعبيري حرکی قائم بين اثنين او اكثر حول قضية معينة يتم من خلاله عرض وجهات النظر باستخدام كافة اساليب الاقاع للحفاظ على مصالح قائمة او الحصول على مكاسب جديدة او الامتناع عن عمل معين في اطار علاقه ترابط بين الطرفين

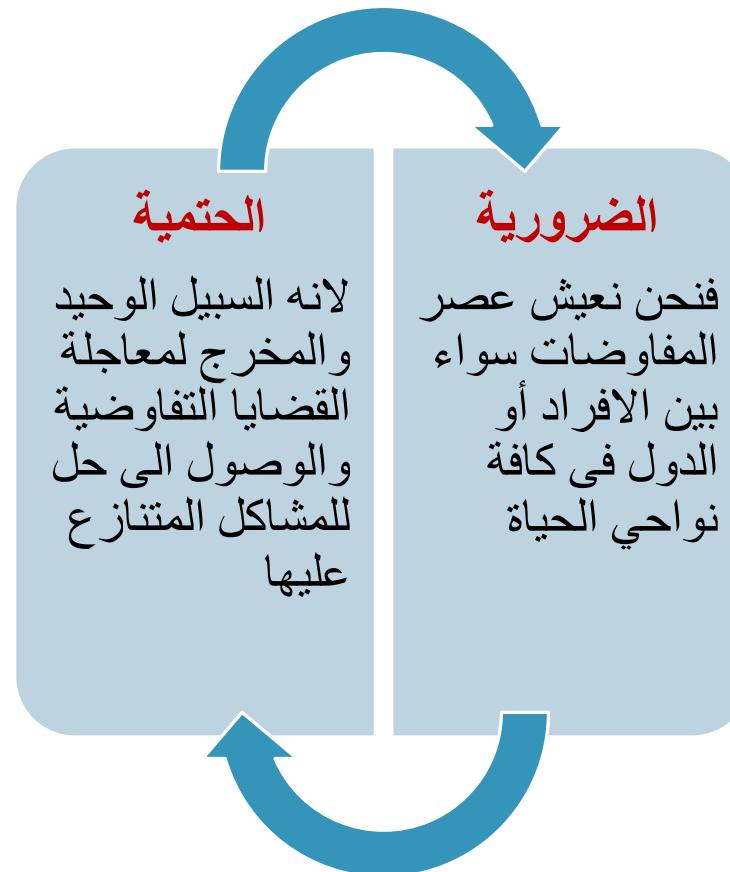
فكرة التفاوض هي احساسك بالقيمة وتقدير الذات - وليس السعر المنخفض

جوهر التفاوض هو تحقيق الربح للطرفين عبر محادثات طويلة والتعاون غير المفرط
(نتائج = علاقه)

الخطيط للتفاوض أولاً تعلم حدودك او نقطة الانصراف وتدعم ذلك بخطة بديلة وهنا تكمن قوة الشخص المفاوض ... ثانياً متى ستبدا التفاوض ويطلب ان يكون لديك طموح رقمي وبيانات عن موضوع التفاوض للحصول على افضل النتائج بمقابلات طويلة

ثانياً: أهمية التفاوض

ترجم لزاويتين اساسيتين:



ثالثاً: قواعد التفاوض



رابعاً: أخطاء التفاوض القاتلة

الغرور

سواء كان بالمنتج او الخدم او مهاراتك لا يعطي مسامحه لك للمناورة ولا
للطرف الآخر للتفاوض

الطمع

عندما تريد شيء بشده كالحصول على صفة او سياره يجعلك لاتفكر في
البدائل

الاشتاء

عندما ترى شيء فتشتهيه بشده فتريد الحصول عليه وتكرر ذكره فيدركه
الطرف الآخر فتعطيه الفرصة للتسلل لمناطق ضعفك

الغضب

هو رد فعل عاطفي يحدث عند التضارب فيحدث انفعال دون مقدمات فيجب
وقف رد الفعل العاطفي تجاه الخلافات لأن من المبادئ الرئيسية للتفاوض هو
التعاون وليس المنافسة فلا تنظر للطرف الآخر ضعفك

الشراهة أو الجشع

يعمل على افشل الصفقة حيث يظهر للطرف الآخر انك تراه ضعيف او انك
تستغله

الحسد

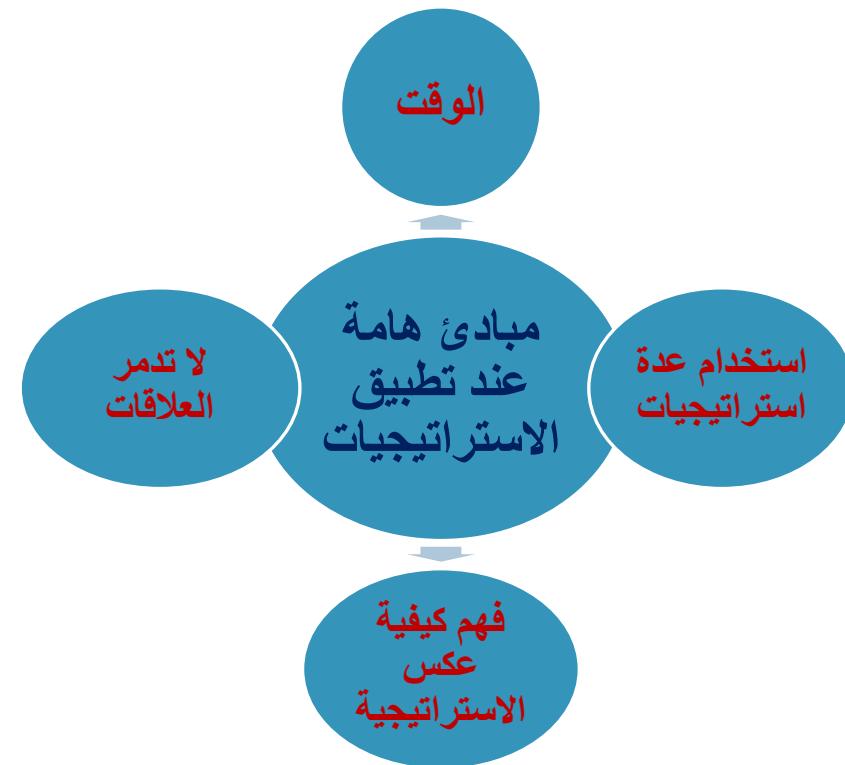
عندم ت يريد ان تكون مكان الطرف الآخر لمزايا لديه مما يعمل على الحد من
عملية التخطيط لأن تلك المشاعر تؤثر فيك وبالتالي تقلل من قدرتك على
التفاوض

الكسل

يحدث عندما لا تخطط على الاطلاق ولا تهتم وبالتالي قد تخسر

خامساً: استراتيجيات المفاوض الناجح

هناك اختلاف صغير جداً بين الأشخاص (موقع المديرين)
لكنه يكون شاسعاً بينهم باستخدام استراتيجيات التفاوض



تابع خامساً: استراتيجيات المفاوض الناجح



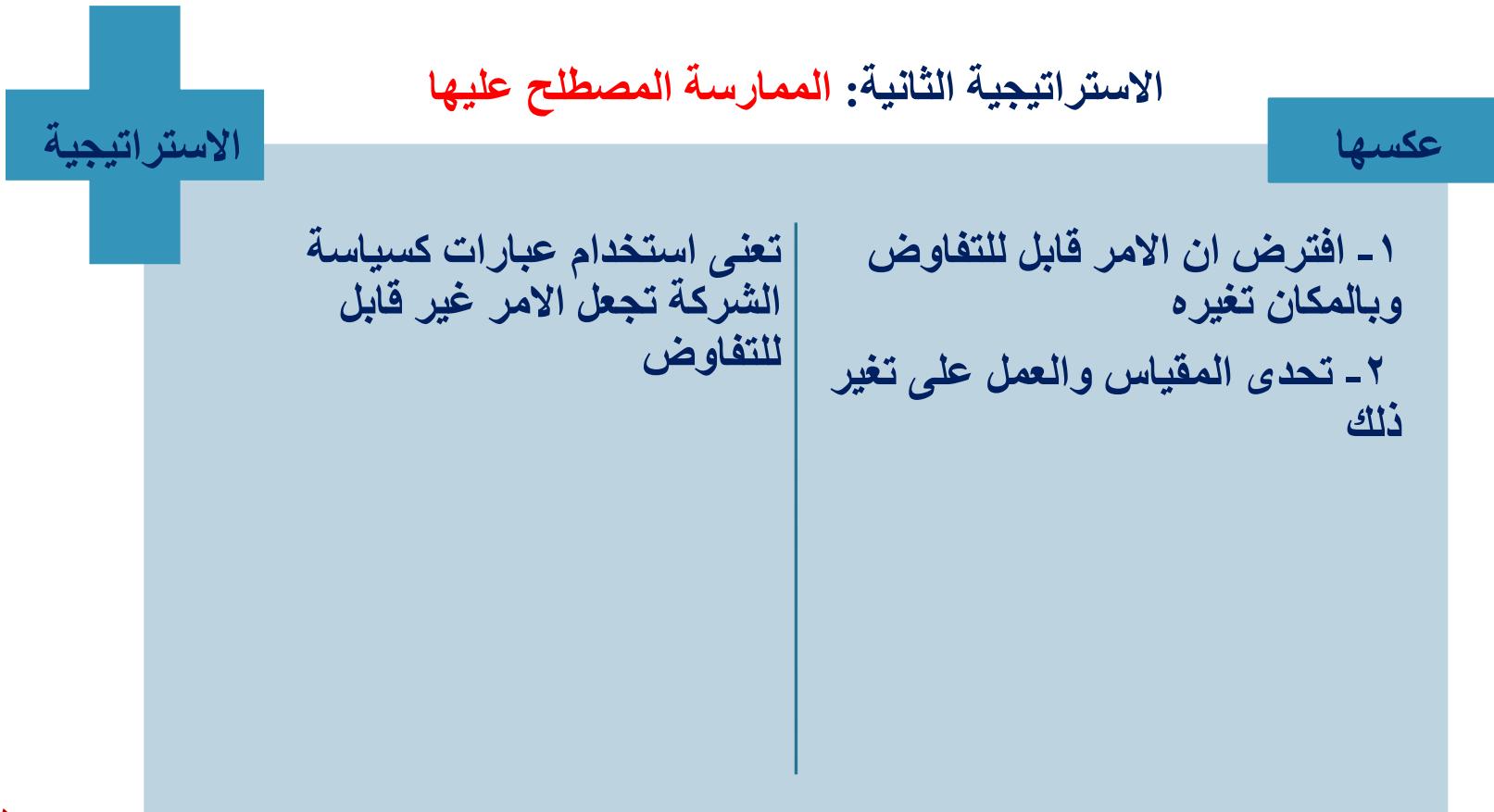
الاستراتيجية الأولى: عامل السلطة المحدودة

عكسها

تعنى إدعاء كون المفاوض عاجز (كمفاوض ممتازه) حيث توفر الوقت – تستطيع الحصول على معلومات او المساعدة – تساعد على الحفاظ على العلاقة مع الطرف الآخر بزعم وجود طرف شرير

- ١-لابد من تحديد مستوى السلطة قبل التفاوض بالسؤال
- ٢-محاولى ترتيب الوصول الى السلطة الاخيره كعقد الاجتماع في مكانهم او في بيئتهم المحيطة
- ٣-عند معرفة اننا نتعامل مع سلطة محدودة نجعل انفسنا أصحاب سلطة محدودة

تابع خامساً: استراتيجيات المفاوض الناجح



تابع خامساً: استراتيجيات المفاوض الناجح

الاستراتيجية الثالثة: القضم او الخصم وهو الحصول على شيء قبل ختام المفاوضات مثل شراء سيارة مستعملة **معاكساتها الرفض**

الاستراتيجية الرابعة: التجربة وترجع الى صاحب محل حيوانات اليفه عندما اتى اليه صبي ووالده لشراء كلب صغير واخذ يفكر وكان صاحب المحل بصدد اغلاقه فقال لهم خذوا الجور لآخر الأسبوع كتجربة ومن هنا اطلق عليها أيضا جور الكلب ويذلك تمت البيعه

الاستراتيجية الخامسة: التصرف وتحمل النتائج اي تصرف بما يقوى من وضعك سواء وافق الطرف الآخر ام لا كشطب بند في اتفاقية والتوفيق عليه **معاكساتها الرفض**

الاستراتيجية السادسة: الانسحاب وهدفه ارغام الطرف الاخر على تقديم تنازلات وهو تكتيك خطير وفوري ويحتاج الى دقة الوقت **معاكساتها** ١- عدم القيام باى شيء ٢- تقديم تنازل مبكر ٣- الانتقال لأفضل بديل وهنا يجب الا تدخل مفاوضات بدون تحديد بدائل

الاستراتيجية السابعة: الرجل الطيب - الرجل الشرير تعنى تحديد شخص يشارك في المفاوضات يقوم بادالدورين

الاستراتيجية الثامنة: السلطة الأعلى - الأدنى تعنى تغيير مستوى التفاوض صعودا ونزولا لمتابعة التقدم حتى بعد الوصول لطريق مسدود **معاكساتها** اخبار المسؤولين بالشركة

الاستراتيجية التاسعة: المشاركة الناشطة تعنى دعوة الطرف الاخر الى الحلول مكانك وتهدف الى مساعدته على رؤية الوضع من منظورك **معاكساتها** كسب - كسب

تابع خامساً: استراتيجيات المفاوض الناجح

الاستراتيجية العاشرة: **تشعر-شعر-اكتشف** تعنى المساعدة على فهم امر لايفهمه الطرف الآخر بطريقة مهذبه غير مباشرة كان تشير الى كيف فهم الامر شخص اخر

مما يكتسبها هي ادارك الفائدة الحقيقية بالنسبة لك

الاستراتيجية الحادية عشر: **الاجفال** تعنى رد الفعل جسديا إزاء مقتراح ما بمعنى ان تسمح لمشاعرك ان تظهر حيث يؤثر ذلك على تفكير الطرف الآخر

مما يكتسبها ان تدرك ان ذلك يمكن ان يستخدمة الطرف الآخر للتاثير على تفكيرك

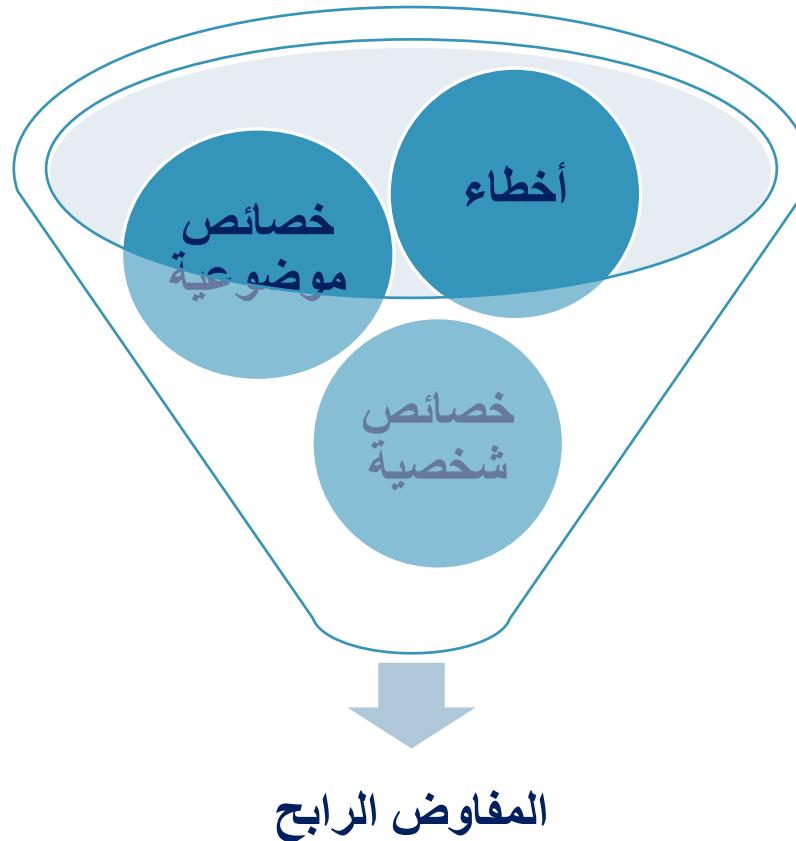
الاستراتيجية الثانية عشر: **ضوابط الموازن** تعنى استخدام بعض الحدود الخارجية للمدى التفاوضى لكي لا تخرج عنها مثل التكلفة المسموح بها لعمل امر ما

مما يكتسبها ١ - ان تدرك تلك الاستراتيجية ٢ - تحديد تلك الحدود والعمل على تغييرها كتغير العرض

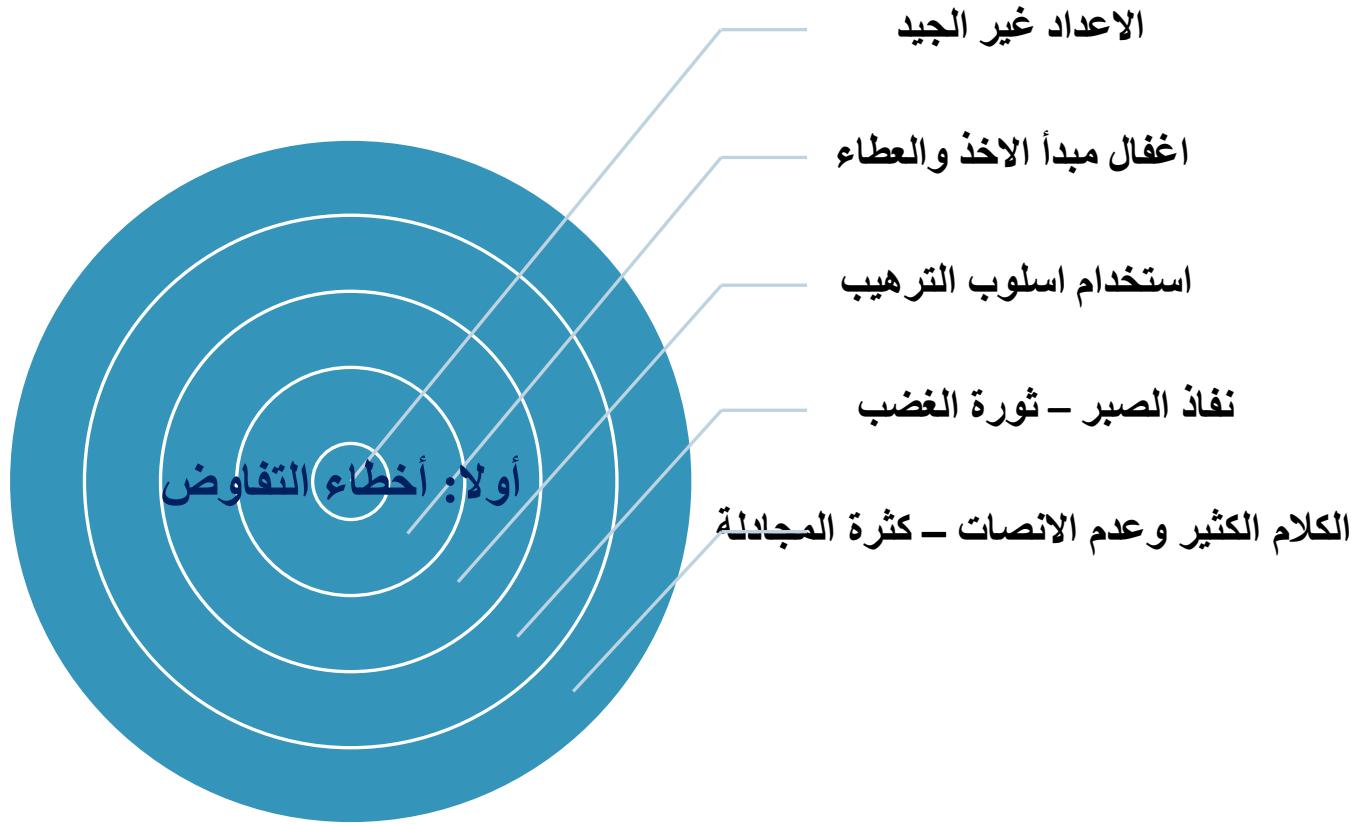
الاستراتيجية الثالثة عشر: **المفاوض المتردد** تعنى نقص حقيقى او مزعوم في الرغبة غي التفاوض و هدفه ارغام الطرف الآخر لتقديم تنازلات باظهار اننا لا نهتم باتمام الصفقة لذا يكون عامل الوقت هام جدا وذلك يمنحك النفوذ في المفاوضات

الاستراتيجية الرابعة عشر: **الساحق** هو شخص يقول عليكم القيام بأفضل من هذا تؤدى الى الخضوع والتهويل **مما يكتسبها** عدم الخضوع والرد ها!! انا لا افهم

سادساً: المفاوض الرابع



تابع سادساً: المفاوضات الرابحة



تابع سادساً: المفاوض الرابع

