

إسم المادة: التفاوض – المفاوض الرابع

إسم الدكتور: الخطيب والى

الأكاديمية العربية الدولية – منصة أعد



الأكاديمية العربية الدولية
Arab International Academy

أولاً: ما هو فن التفاوض؟

موقف تعبيرى حركى قائم بين اثنين او اكثر حول قضية معينة
يتم من خلاله عرض وجهات النظر باستخدام كافة اساليب
الاقناع للحفاظ على مصالح قائمة او الحصول على مكاسب
جديدة او الامتناع عن عمل معين فى اطاره علاقة ترابط بين
الطرفين

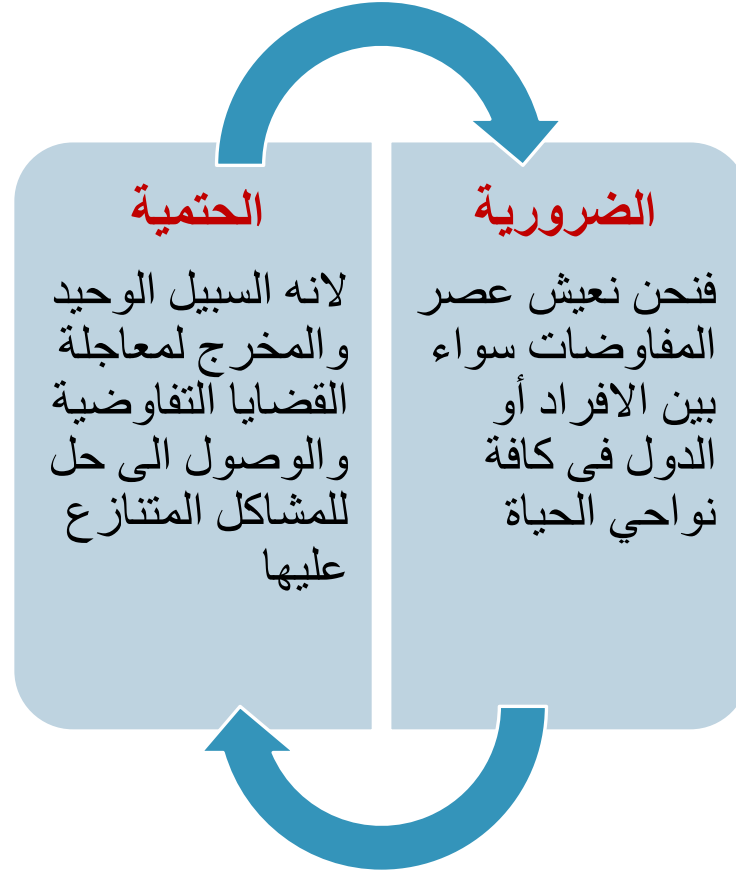
فكرة التفاوض هي احساسك بالقيمة
وتقدير الذات - وليس السعر المنخفض

جوهر التفاوض هو تحقيق الربح للطرفين عبر
محادثات طويلة والتعاون غير المفراط
(نتائج = علاقة)

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

ثانياً: أهمية التفاوض

ترجع لزاويتين أساسيتين:



ثالثاً: قواعد التفاوض





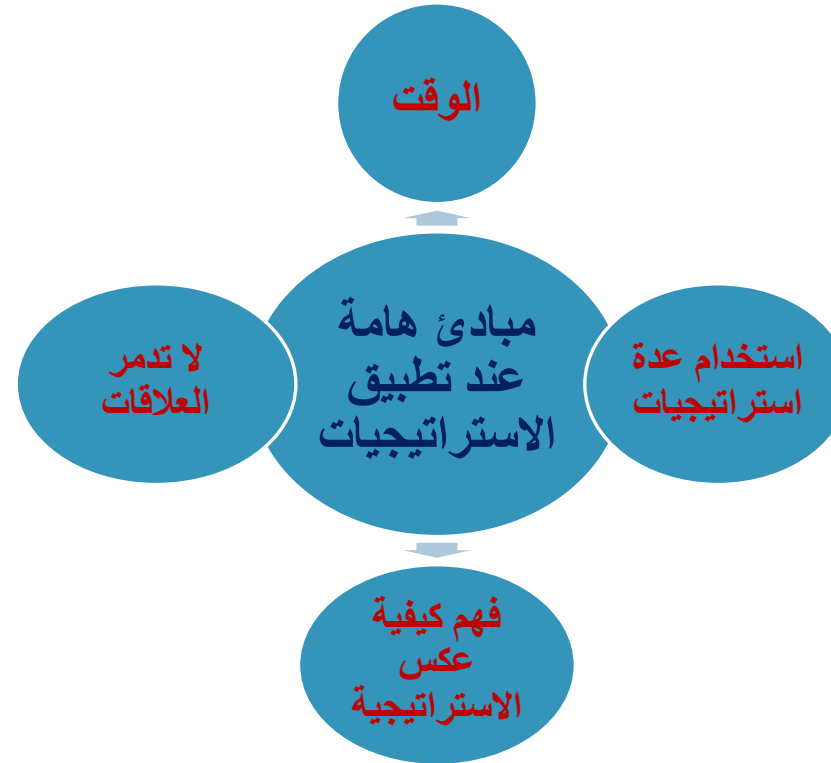
الأكاديمية العربية الدولية
Arab International Academy

رابعاً: أخطاء التفاوض القاتلة

الغرور	• سواء كان بالمنتج او الخدم او مهارتك لا يعطى مساحه لك للمناوره ولا للطرف الاخر للتفاوض
الطمع	• عندما تريد شيء بشده كالحصول على صفه او سياره يجعلك لاتفكر في البدائل
الاشتهاء	• عندما ترى شيء فتشتهيه بشده فتريد الحصول عليه وتكرر ذكره فيدركه الطرف الاخر فتعطيه الفرصه للتسلل لمناطق ضعفك
الغضب	• هو رد فعل عاطفي يحدث عند التضارب فيحدث انفعال دون مقدمات فيجب وقف رد الفعل العاطفي تجاه الخلافات لان من المبادئ الرئيسية للتفاوض هو التعاون وليس المنافسة فلا تنظر للطرف الاخر ضعفك
الشراهة أو الجشع	• يعمل على افشال الصفقه حيث يظهر للطرف الاخر انك تراه ضعيف او انك تستغله
الحسد	• عندم تريد ان تكون مكان الطرف الاخر لمزايا لديه مما يعمل على الحد من عملية التخطيط لان تلك المشاعر تؤثر فيك وبالتالي تقلل من قدرتك على التفاوض
الكسل	• يحدث عندما لا تخطط على الاطلاق ولا تهتم فبالنتالي 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

الاستراتيجية

عكسها

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

١- لا بد من تحديد مستوى السلطة
قبل التفاوض بالسؤال
٢- محاولى ترتيب الوصول الى
السلطة الاخير 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

الاستراتيجية	عكسها
تعنى استخدام عبارات كسياسة الشركة تجعل الامر غير قابل للتفاوض	١- افترض ان الامر قابل للتفاوض وبالمكان تغيره ٢- تحدى المقياس والعمل على تغير ذلك

وهكذا...

تابع خامساً: استراتيجيات المفاوض الناجح

الاستراتيجية الثالثة: القضم او الخصم وهو الحصول على شيء قبل ختام المفاوضات مثال شراء سيارة مستعملة
معاكستها 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 اى تصرف بما يقوى من وضعك سواء وافق الطرف الاخر ام لا كشطب بند في اتفاقية والتوقيع عليه
معاكستها الرفض

الاستراتيجية السادسة: الانسحاب وهدفه ارغام الطرف الاخر على تقديم تنازلات وهو تكتيك خطير وفوى ويحتاج الى دقة الوقت
معاكستها ١- عدم القيام باى شيء ٢- تقديم تنازل مبكر ٣- الانتقال لافضل بديل وهنا يجب الا تدخل مفاوضات بدون تحديد بدائل
الاستراتيجية السابعة: الرجل الطيب – الرجل الشرير تعنى تحديد شخص يشارك في المفاوضات يقوم باحد الدورين
الاستراتيجية الثامنة: السلطة الأعلى – الأدنى تعنى تغير مستوى التفاوض صعودا ونزولا لمتابعة التقدم حتى بعد الوصول لطريق مسدود

معاكستها اخبار المسؤولين بالشركة
الاستراتيجية التاسعة: المشاركة الناشطة تعنى دعوة الطرف الاخر الى الحلول مكانك وتهدف الى مساعدته على رؤية الوضع من منظورك
معاكستها كسب - كسب

تابع خامساً: استراتيجيات المفاوض الناجح

الاستراتيجية العاشرة: تشعر-شعر-اكتشف تعنى المساعدة على فهم امر لايفهمه الطرف الاخر بطريقة مهذبه غير مباشرة كان تشير الى كيف فهم الامر شخص اخر
معاكستها هي ادراك الفائدة الحقيقية بالنسبة لك

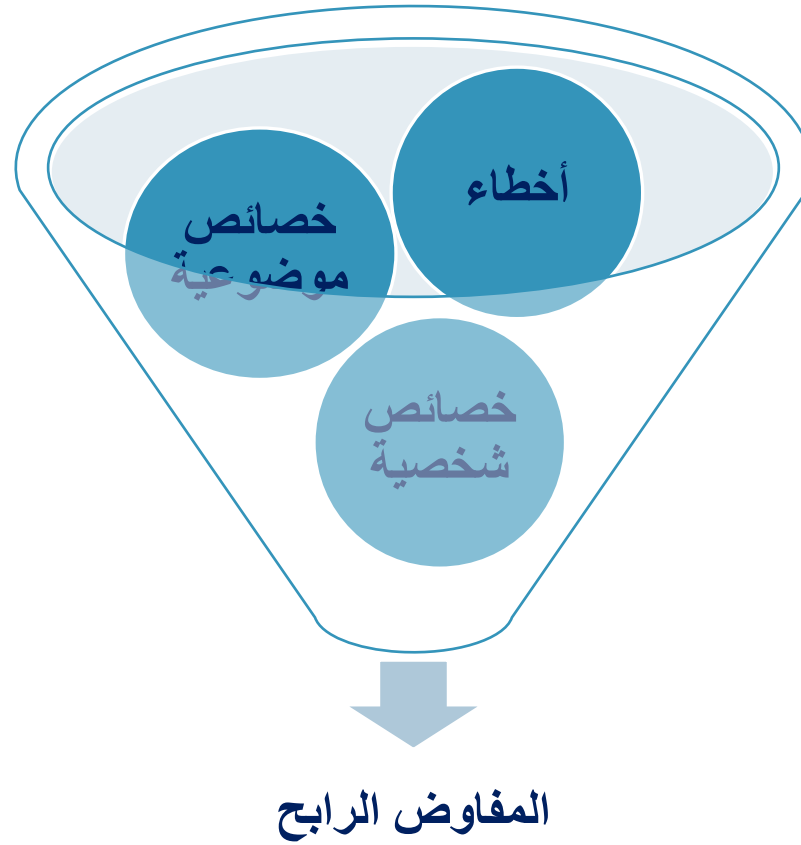
الاستراتيجية الحادية عشر: الاجفال تعنى رد الفعل جسديا إزاء مقترح ما بمعنى ان تسمح لمشاعرك ان تظهر حيث يؤثر ذلك على تفكير الطرف الاخر
معاكستها ان تدرك ان ذلك يمكن ان يستخدمه الطرف الاخر للتاثير على تفكيرك

الاستراتيجية الثانية عشر: ضوابط الموازنه تعنى استخدام بعض الحدود الخارجية للمدى التفاوضى لكى لا تخرج عنها مثل التكلفة المسموح بها لعمل امر ما
معاكستها ١- ان تدرك تلك الاستراتيجية ٢- تحديد تلك الحدود والعمل على تغييرها كتغير العرض

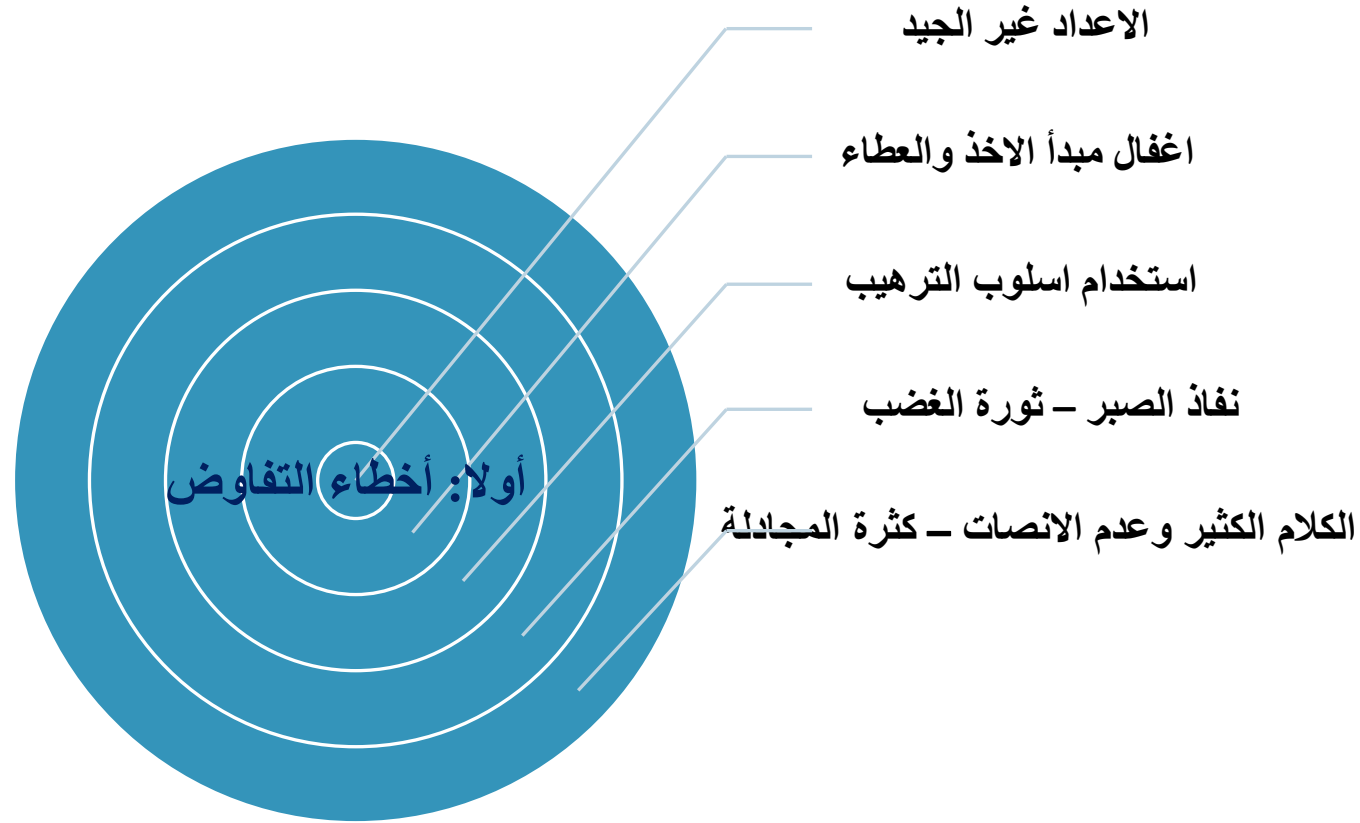
الاستراتيجية الثالثة عشر: المفاوض المتردد تعنى نقص حقيقى او مزعوم في الرغبة غى التفاوض وهدفه ارغام الطرف الاخر لتقديم تنازلات باظهار اننا لا نهتم باتمام الصفقه لذا يكون عامل الوقت هام جدا وذلك يمنحك النفوذ في المفاوضات

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

سادساً: المفاوض الرابع



تابع سادساً: المفاوض الرابع



تابع سادساً: المفاوض الرابع

