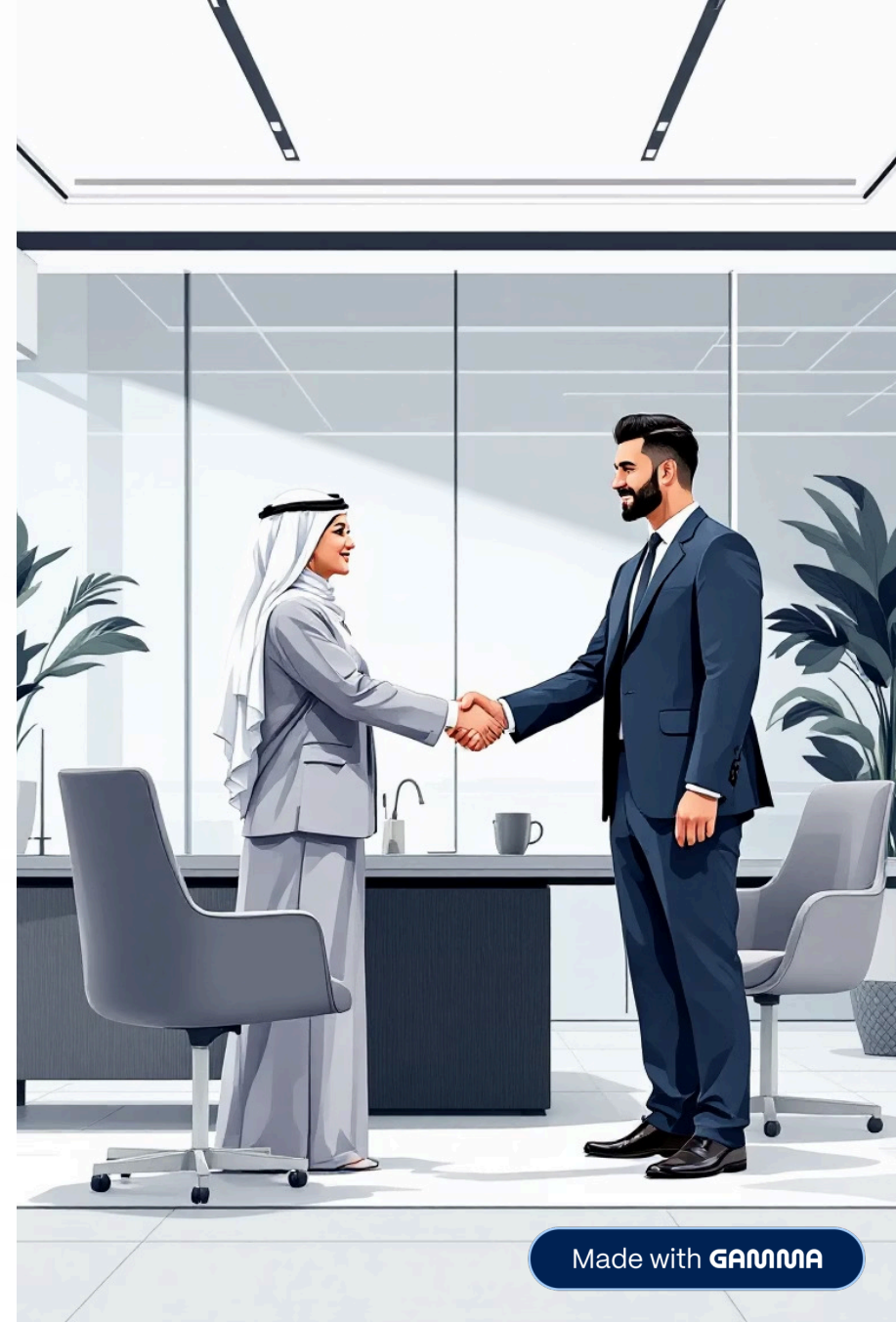


التفاوض، مناقشات الشركاء الخارجيين وتمثيل الشركة

مهارات أساسية لتمثيل مؤسستك بثقة ووضوح واحترافية في الشراكات والمفاوضات الخارجية



إتقان المفاوضات الاحترافية

01

المقدمة

فهم معنى تمثيل شركتك

02

التحضير

التخطيط الاستراتيجي قبل بدء المناقشات

03

إدارة المناقشات

قيادة الاجتماعات باحترافية وتحكم

04

أساسيات التفاوض

فهم المصالح مقابل المواقف

05

التقنيات التكتيكية

الأسئلة، العروض، والتنازلات الاستراتيجية

06

الإغلاق والتوثيق

إنهاء الاتفاقيات وضمان المتابعة

07

التطبيق والملخص

تمارين لعب الأدوار والدروس المستفادة الرئيسية

ماذا يعني "تمثيل شركتك" حقًا؟

موقف الشركة

أنت تعبر عن الموقف الرسمي للمؤسسة، وليس عن آرائك الشخصية

مصالح العمل

أنت تحمي وتدفع الأهداف الاستراتيجية والأهداف المالية

سمعة الشركة

سلوكك يعكس قيم الشركة واحترافيتها

حدود واضحة

أنت تعمل ضمن حدود محددة من السلطة والالتزامات

تذكر: في المناقشات الخارجية، أنت صوت مؤسستك. كل كلمة وإيماءة وقرار يحمل ثقل مصداقية الشركة.

النقاش مقابل التفاوض: اعرف الفرق

النقاش



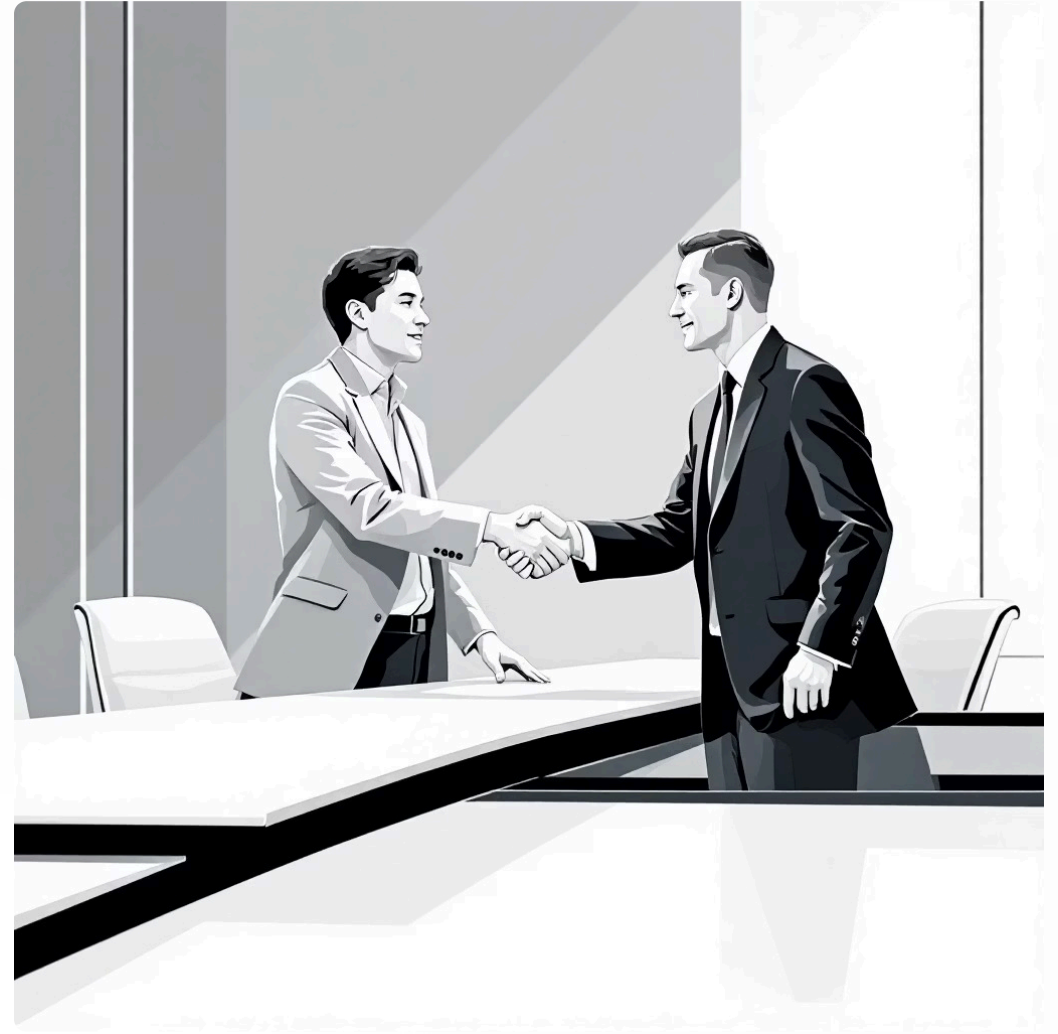
الهدف: الفهم وتبادل المعلومات

النهج: استكشاف مفتوح للأفكار، وجهات النظر، والاهتمامات

النتيجة: معرفة مشتركة وتفاهم متبادل

الجو العام: تعاوني واستكشافي

التفاوض



الهدف: التوصل إلى اتفاق رغم تضارب المصالح

النهج: تحديد المواقع الاستراتيجية وتبادل القيمة

النتيجة: التزام أو عقد مقبول للطرفين

الجو العام: استراتيجي ولكنه محترم



القاعدة الذهبية: كل مفاوضات ناجحة تبدأ بنقاش جيد... لكن ليس كل نقاش يتطلب تفاوضًا.

لماذا تفشل المناقشات الخارجية عادةً؟

الدخول بدون تحضير

الدخول في الاجتماعات بدون أهداف واضحة أو بحث أو استراتيجية يؤدي إلى اتخاذ قرارات متسارعة وضياع الفرص.

الإقناع بدلاً من الفهم

التركيز فقط على إقناع الطرف الآخر يمنعك من الكشف عن احتياجاتهم الحقيقية وإيجاد حلول مبتكرة.

التنازلات المبكرة

تقديم تنازلات مبكرًا جدًا في العملية يضعف موقفك ولا يترك مجالًا للمناورة الاستراتيجية لاحقًا.

غياب التوثيق

الفشل في توثيق الاتفاقيات يخلق الغموض، ويسمح بتصاعد سوء الفهم، ويزيل المساءلة.

الإعداد الاستراتيجي: أساس نجاحك

التحضير الشامل يحول عدم اليقين إلى ثقة. قبل أي نقاش أو تفاوض، استثمر الوقت في هذه العناصر الحاسمة:



ضع حدودًا غير قابلة للتفاوض

حدد بوضوح خطوطك الحمراء عبر الوقت والميزانية ومعايير الجودة والشروط التعاقدية. اعرف بالضبط أين تنتهي المرونة وحيث يجب أن تبقى ثابتًا.



جهز سيناريوهات "ماذا لو"

توقع الاعتراضات والطلبات والمضاعفات المحتملة. طور استراتيجيات استجابة واجمع الوثائق الداعمة لكل سيناريو للحفاظ على السيطرة أثناء المناقشات.



حدد هدفك الحقيقي

ما الذي تحتاج لتحقيقه فعلاً؟ تجاوز الطلبات السطحية لتحديد هدفك الأساسي. هل هو تسليم أسرع، تقليل التكلفة، ضمان الجودة، أم بناء العلاقات؟



افهم دوافعهم

ابحث عن أولويات الطرف الآخر وقيوده وضغوطه التنظيمية. ما الذي يدفع طلباتهم؟ ما التحديات التي يواجهونها؟ فهم منظورهم يمنحك القوة.

إدارة الاجتماعات بسلطة مهنية

وضع الإطار

1 ابدأ بتحديد أهداف الاجتماع وجدول الأعمال بوضوح. ضع حدودًا مهنية واجعل المناقشات تركز على الحلول، لا على الأمور الشخصية.

إعادة توجيه اللوم

2 عند مواجهة اتهامات بالمسؤولية، رد بالحقائق الموثقة. حوّل سؤال "من المذنب؟" إلى "ما هو الحل؟"

الحفاظ على السيطرة

3 أعد توجيه المحادثات إلى الأهداف عندما تنحرف. استخدم استجابات قائمة على الأدلة لمنع التصعيد العاطفي.

مبدأ أساسي: عالج القضية، وليس الشخص. تركز المناقشات المهنية على المشكلات والحلول، وليس على اللوم أو النقد الشخصي أبدًا.



أساسيات التفاوض: الاهتمامات فوق المواقف



الموقف

ما يقولون أنهم يريدونه

مثال: "نحتاج إلى خصم 30%"



الاهتمام

السبب الحقيقي لرغبتهم فيه

مثال: قيود الميزانية أو الضغط التنافسي

قوة فهم الاهتمامات الأساسية

المطالب السطحية نادراً ما تكشف عن الحاجة الحقيقية. عندما تتعمق لفهم الـ لماذا وراء الطلبات، فإنك تفتح حلولاً إبداعية ترضي كلا الطرفين.

- حماية أصولك الأساسية: التكلفة والوقت والجودة
- تفكيك الطلبات للعثور على الاهتمام الحقيقي
- تقديم بدائل تلبي احتياجاتهم بشكل مختلف



قاعدة حرجة: لا تتنازل أبداً عن التكلفة والوقت والجودة في آن واحد.
حافظ على عنصر واحد على الأقل في كل مفاوضة.

تقنيات عملية: الأسئلة، العروض، والتنازلات

1

عروض افتتاحية قوية

سياق واضح: اشرح الأساس المنطقي

شروط صريحة: اذكر المتطلبات

تأثير محدد: أظهر المنفعة المتبادلة

التوقيت مهم: قدم العروض فقط بعد فهم اهتماماتهم وتحديد الحدود.

2

أسئلة استراتيجية

استخدم الأسئلة للكشف عن المصالح، واختبار الافتراضات، وتوجيه

المناقشات نحو الحلول. اسأل "ما الذي يقلقك أكثر بشأن هذا الجدول

الزمني؟" بدلاً من الدفاع عن موقفك.

3

تنازلات ذكية

محدودة النطاق: تعديلات صغيرة ومحددة

تبادل مشروط: "إذا قمت ب... فسنقوم ب..."

موثقة فوراً: تأكيد كتابي

4

رفض مهني

ارفض الطلبات، لا الأشخاص. صغ الرفض حول القيود وقدم بدائل عندما

يكون ذلك ممكناً. حافظ على العلاقة مع حماية الحدود.



الإغلاق والتوثيق والممارسة

الإنهاء بوضوح

• ملخص اتفاق واضح

ما الذي تم الاتفاق عليه بالضبط؟ من هو المسؤول؟ متى المواعيد النهائية؟

• تأكيد شفوي

لخص بصوت عالٍ واحصل على موافقة صريحة من جميع الأطراف قبل الانتهاء.

• توثيق كتابي

سجل مكتوب موجز وشامل يحمي جميع الأطراف ويضمن المساءلة.

• نظام المتابعة

ضع نقاط تفتيش لمراقبة التقدم ومعالجة المشكلات قبل تفاقمها.

سيناريوهات لعب الأدوار

1. السيناريو أ: شريك يلومك على التأخيرات الناجمة عن طلب التغيير المتأخر من جانبه
2. السيناريو ب: التفاوض على جدول زمني أسرع دون المساس بمعايير الجودة
3. السيناريو ج: رفض طلب غير معقول باحترافية دون تصعيد التوتر



حكمة أخيرة: التفاوض قرار يُتخذ قبل النطق بالكلمات. التوثيق هو خط دفاعك الأخير. أتقن كليهما لتمثيل شركتك بثقة وحماية مصالحها بنزاهة.