€TRAINING

مهارات الاتصال والتفاوض المتقدمة



7 - 18 يوليو 2024

القاهرة (مصر)

مهارات الاتصال والتفاوض المتقدمة

رمز الدورة: N400 تاريخ الإنعقاد: 7 - 18 يوليو 2024 دولة الإنعقاد: القاهرة (مصر) - التكلفة: 5985 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يركز هذا البرنامج على مهارات الاتصال وفنون التفاوض، من خلال دراسة طرق التواصل اللفظي وغير اللفظي، سيتمكن المشاركين من التواصل بشكل فعال، وستتعلم لماذا في بعض الأحيان يساء فهم ما تقوله وكيفية ضمان أن يفهم تواصلك مع الآخرين بشكل صحيح في المستقبل، كما ستتعلم أيضاً كيفية التعامل بشكل فعال مع الآخرين من خلال الاستماع بنشاط والوعي التام للغة الجسد، وإن هذا البرنامج سيساعد على فهم معنى التفاوض وكم مرة تقوم بالتفاوض بصورة تلقائية، وسوف تتقن كيفية التخطيط للمفاوضات وما هي أفضل الممارسات للتعامل مع أصعب وأقدر المفاوضين ووضع استراتيجيات لتكون أكثر فعالية في المفاوضات وستتعلم متى تنسحب من المفاوضات التي لن تؤدي إلى النتائج المرجوة، وتقدم هذه الدورة التدريبية المكثفة حالات عملية وغيرها من تمارين لعب الأدوار والتي تطور قدرة المشاركين على كيفية التفاوض بغض النظر عن مستوى مهاراتهم التفاوضية.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج التدريبي سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم عملية التواصل الداخلي.
- معرفة مهارات الاستماع وطرح الأسئلة.
- فهم كيفية التواصل بشكل لا شفهي.
- فهم عملية التفاوض والتخطيط.
- التعرف على كيفية التعامل مع أصعب المفاوضين صعبي المراس.
- الاطلاع على بعض الورش العملية.
- تعلم كيفية استخدام مخطط التفاوض.
- التعرف على التقييم الذاتي بعد التفاوض.
- إجراء مفاوضات تقنية وغير تقنية.
- معرفة كيف تكون تقنياً بصورة كبيرة.
- اتقان التعامل مع المفاوضين صعبي المراس.
- التعرف على «أفضل الممارسات» عند التحضير لأية مفاوضات.

الفئات المستهدفة:

- المديرون التنفيذيون.
- مديرو المشتريات والعقود.
- مديرو المبيعات ومديرو التسويق بالشركات.
- كل فرد يتضمن مجال عمله القيام بعملية التفاوض.
- أي شخص طموح ويرغب في بناء أو تحسين مهارات التفاوض.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذا البرنامج ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

- مهارات الاتصال.
- الاتصال ما بين الأشخاص.
- دورك في ضمان طرق التواصل الواضحة بين أعضاء الفريق.
- كيفية حدوث خلل في تواصل الفريق وكيفية اصلاحه.

الوحدة الثانية:

- مهارات الاتصال غير اللفظية.
- تعلم كيفية قراءة الإشارات غير اللفظية للآخرين.
- البحث عن القرائن والمعاني الخفية.
- الإشارات غير اللفظية الدولية التي قد تواجهها.

الوحدة الثالثة:

- الاتصال بين الأشخاص.
- الاتصال غير الشفهي ولغة الجسد "استخدامها لتعزيز وضعك".
- استخدام صوتك لصالحك "النبرة، والسرعة، والأسلوب".
- تقديم العروض الشخصية.
- إحداث التأثير الصحيح.
- اكتشاف معوقات الاتصال الفعال والتغلب عليها.

الوحدة الرابعة:

- الاتصال الإيجابي والجازم.
- أن تقول «نعم» وأنت تعلم أنك يجب أن تقول «لا».
- التعبير عن آرائك بأسلوب مباشر وفعال.
- المشاركة في الاجتماعات وكسب تعاون الآخرين.
- استخدام اللغة الإيجابية الفعالة.

الوحدة الخامسة:

- الاتصال المقنع والمؤثر.
- التعبير عن آرائك، وأفكارك، وطلباتك بثقة.
- الاتصال المقنع.
- كسب موافقة الآخرين.
- التأكد من أن اتصالك واضح، ومحدد، وسهل الفهم.
- فهم واكتساب مهارة إنصات أكثر حيوية وفعالية.
- تعزيز مهارات الاستجواب لديك.

الوحدة السادسة:

- المواقف الصعبة
- التواصل المليء بالثقة.
- خلق انطباع إيجابي.
- توصيل الرسائل الصعبة أو الحساسة.
- كسب تعاون الآخرين وتهدئة الخلافات.

الوحدة السابعة:

- الاستماع ومهارات التساؤل.
- الفرق بين السمع والاستماع.
- تعلم مهارات الاستماع الفعال.
- مناقشة العوائق التي تحول دون الاستماع الفعال.
- كيف ومتى تستمع بشكل فعال.

الوحدة الثامنة:

- استراتيجيات التفاوض.

- كيف ومتى تتفاوض.
- المفاوضات المرتجلة ،غير الرسمية والرسمية.
- الاختلافات الثقافية في المفاوضات.
- السيطرة على عواطفك.
- الأنماط الفردية في التفاوض.

الوحدة التاسعة:

- تخطيط التفاوض.
- كيف تخطط لأي نوع من التفاوض.
- ماذا لو كان لديك 5 دقائق فقط؟.
- انجاز التفاوض من البداية وحتى النهاية.

الوحدة العاشرة:

- التعامل مع الغاضبين وحالات النزاع.
- ماذا الذي يجب أن تفعله وتتجنبه.
- التعامل مع المتذمرين.
- كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع.
- معالجة حالات النزاع في التفاوض.