€TRAINING

مهارات التفاوض والإتصال



16 - 20 سبتمبر 2024

لندن (المملكة المتحدة)

Landmark Office Space

مهارات التفاوض والإتصال

رمز الدورة: N342 تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - Space Office Landmark التكلفة: 5300 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي :

يركز هذا البرنامج على مهارات الإتصال وفنون التفاوض، من خلال دراسة طرق التواصل اللفظي وغير اللفظي، وسيتمكن المشاركين من التواصل بشكل فعال، وسنتعلم لماذا في بعض الأحيان يساء فهم ما نقوله وكيفية ضمان أن يفهم تواصلنا مع الآخرين بشكل صحيح في المستقبل، كما سنتعلم أيضاً كيفية التعامل بشكل فعال مع الآخرين من خلال الاستماع بنشاط والوعي التام للغة الجسد. ان هذا البرنامج ستساعد على فهم معنى التفاوض وكم مرة تقوم بالتفاوض بصورة تلقائية، سوف 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.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم عملية التواصل الداخلي.
- اكتساب مهارات الاستماع وطرح الأسئلة.
- معرفة كيفية التواصل بشكل لا شفهي.
- التعرف على عملية التفاوض والتخطيط.
- تعلم كيفية التعامل مع أصعب المفاوضين صعبي المراس.
- معرفة كيفية استخدام مخطط التفاوض.
- التقييم الذاتي بعد التفاوض.
- وضع خطة وإجراء مفاوضات تقنية وغير تقنية.
- معرفة كيف يكونو تقنيين بصورة كبيرة.
- معرفة ماهي «أفضل الممارسات» عند التحضير لأية مفاوضات.

الفئات المستهدفة:

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

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

مهارات الإتصال:

- الإتصال ما بين الأشخاص.
- دورك في ضمان طرق التواصل الواضحة بين أعضاء الفريق.
- كيفية حدوث خلل في تواصل الفريق وكيفية اصلاحه.
- مهارات الإتصال غير اللفظية.
- تعلم كيفية قراءة الإشارات غير اللفظية للآخرين.

- البحث عن القرائن والمعاني الخفية.
- الإشارات غير اللفظية الدولية التي قد تواجهها.
- الإتصال بين الأشخاص.
- الإتصال غير الشفهي ولغة الجسد - استخدامها لتعزيز وضعك.
- استخدام صوتك لصالحك - النبرة، والسرعة، والأسلوب.
- تقديم العرض الشخصية - إحداث التأثير الصحيح.
- اكتشاف معوقات الاتصال الفعال والتغلب عليها.

الوحدة الثانية:

أنواع الإتصال:

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

الوحدة الثالثة:

الاستماع ومهارات التساؤل:

- الاستماع ومهارات التساؤل.
- الفرق بين السمع والاستماع.
- تعلم مهارات الاستماع الفعال.
- مناقشة العوائق التي تحول دون الاستماع الفعال.
- كيف ومتى تستمع بشكل فعال.
- المواقف الصعبة - التواصل المليء بالثقة.
- خلق انطباع إيجابي.
- توصيل الرسائل الصعبة أو الحساسة.
- كسب تعاون الآخرين وتهدئة الخلافات.

الوحدة الرابعة:

التفاوض {1}:

- استراتيجيات التفاوض.
- كيف ومتى تتفاوض.
- المفاوضات المرتجلة "غير الرسمية والرسمية".
- الاختلافات الثقافية في المفاوضات.
- السيطرة على عواطفك.
- الأنماط الفردية في التفاوض.
- تخطيط التفاوض.
- استراتيجيات وتكتيكات التفاوض.
- كيف تخطط لأي نوع من التفاوض.
- إدارة فريقك في عملية التفاوض.
- ماذا لو كان لديك 5 دقائق فقط؟
- انجاز التفاوض من البداية وحتى النهاية.

الوحدة الخامسة:

التفاوض {2}:

- التعامل مع المفاوضين صعبي المراس.
- تحديد أنواع المفاوضين صعبي المراس.
- التعامل مع الغاضبين وحالات النزاع.
- التعامل مع المتذمرين.
- كيفية الحفاظ على الهدوء.
- خطة للتعامل مع أي مفاوض «صعب المراس».
- الحيل الشائعة التي يتبعها الأشخاص.
- مكافحة الحيل.
- ماذا الذي يجب أن تفعله وتتجنبه.
- كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع.
- معالجة حالات النزاع في التفاوض.
- حالات المآزق والجمود ورش عمل.
- عملية التصعيد لتحديد وفهم حالات المآزق والجمود الماضية.