



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: مهارات التفاوض وإجراء المقابلات البيعية

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MCC-780	مراكش (المغرب)	قاعة فندقية	2027-03-07	2027-03-11	€ 3950	العربية - 25

### مقدمة الدورة التدريبية

تُعد مهارات التفاوض من المهارات الأساسية التي يعتمد عليها نجاح المؤسسات في مختلف المجالات، ولا سيما في مجالات البيع وإدارة العلاقات مع العملاء. فالتفاوض لم يعد مجرد عملية إقناع تقليدية، بل أصبح عملية منهجية تقوم على التخطيط والتحليل وفهم السلوك الإنساني واستخدام الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق المصالح المشتركة والوصول إلى اتفاقات ناجحة.

وفي بيئة الأعمال المعاصرة التي تتسم بالمنافسة المتزايدة وتعقيد العلاقات التجارية، أصبح من الضروري أن يمتلك العاملون في مجالات البيع والتسويق القدرة على إدارة المفاوضات بفعالية، وفهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم، والتعامل مع الاعتراضات والتحديات التفاوضية بطريقة مهنية تحقق أفضل النتائج للطرفين.

تركز هذه الدورة التدريبية على تزويد المشاركين بالمعارف والمهارات العملية المتعلقة بعمليات التفاوض البيعي، بدءاً من فهم طبيعة التفاوض ومراحله المختلفة، مروراً بالتخطيط للمقابلات البيعية، وتحليل أنماط الشخصيات التفاوضية، وصولاً إلى تطبيق استراتيجيات التأثير والإقناع ومعالجة الاعتراضات وإدارة التكتيكات التفاوضية للطرف المقابل، بما يساهم في تحقيق صفقات ناجحة وبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

### الأهداف العامة للدورة التدريبية

- تنمية مهارات المشاركين في التفاوض البيعي الاحترافي بما يساهم في تحقيق صفقات ناجحة وتعزيز الأداء البيعي.
- تزويد المشاركين بالمعارف العلمية والتطبيقية المتعلقة بمراحل عملية التفاوض واستراتيجياتها المختلفة.
- تطوير قدرة المشاركين على فهم السلوك الإنساني وتحليل أنماط الشخصيات التفاوضية.



- تمكين المشاركين من التخطيط الفعال للمفاوضات والمقابلات البيعية لتحقيق أفضل النتائج.
- تعزيز مهارات الإقناع والتأثير وإدارة الاعتراضات أثناء عملية التفاوض.
- إكساب المشاركين القدرة على التعامل مع تكتيكات وأساليب الطرف الآخر بفاعلية واحترافية.
- تنمية مهارات المشاركين في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء وتحقيق قيمة مضافة لهم.

## الأهداف التفصيلية للدورة التدريبية

- فهم مفهوم التفاوض وأهميته في العملية البيعية.
- تحليل العوامل المؤثرة في نجاح التفاوض.
- إدراك المصادر الأربعة لقوة المفاوضات وكيفية توظيفها بفاعلية.
- التخطيط الجيد للمقابلات البيعية وعمليات التفاوض.
- التعرف على الأنماط المختلفة لشخصيات المفاوضين وأساليب التعامل معها.
- استخدام استراتيجيات الإقناع والتأثير لتحقيق نتائج تفاوضية أفضل.
- التعامل مع الاعتراضات والرفض أثناء عملية التفاوض بطريقة مهنية.
- تحليل المصالح والمواقف التفاوضية وابتكار بدائل وحلول تفاوضية مناسبة.
- تطبيق مهارات التواصل الفعال وإدارة الحوار التفاوضي.
- استخدام أساليب احتواء تكتيكات الطرف المقابل وتحقيق الاتفاق النهائي.

## المخطط التفصيلي للدورة التدريبية

### الوحدة الأولى: مدخل إلى التفاوض البيعي

- مفهوم التفاوض وأهميته في مجال البيع.
- طبيعة العملية التفاوضية ومكوناتها الأساسية.
- الفرق بين التفاوض التقليدي والتفاوض البيعي.
- خصائص التفاوض الناجح في بيئة الأعمال.



• دور التفاوض في تحقيق الميزة التنافسية.

### الوحدة الثانية: خصائص ومهارات المفاوض الفعال

- السمات الشخصية للمفاوض الناجح.
- المهارات المهنية للمفاوض في المجال البيعي.
- دور الذكاء العاطفي في التفاوض.
- مهارات بناء الثقة مع العملاء.
- تطوير الكفاءة المهنية للمفاوض.

### الوحدة الثالثة: التخطيط لعملية التفاوض البيعي

- أهمية التخطيط في نجاح التفاوض.
- مراحل التخطيط للمقابلات البيعية.
- تحديد أهداف التفاوض.
- تحليل احتياجات العميل وتوقعاته.
- إعداد الاستراتيجيات التفاوضية المناسبة.

### الوحدة الرابعة: قوة المفاوض واستراتيجيات الإقناع

- المصادر الأربعة لقوة المفاوض.
- استراتيجيات التأثير والإقناع في التفاوض.
- تصميم وتقديم القيمة للعميل.
- دور المعلومات في دعم الموقف التفاوضي.
- نصائح احترافية للبائع المستشار.

### الوحدة الخامسة: السلوك التفاوضي وأنماط الشخصيات

- الشخصية والسلوك التفاوضي.



- الأنماط المختلفة لشخصيات المفاوضين.
- تحليل السلوك الإنساني أثناء التفاوض.
- مهارات التعامل مع الشخصيات الصعبة.
- بناء علاقات تفاوضية إيجابية.

### الوحدة السادسة: المهارات السلوكية في التفاوض

- مهارات الاتصال الفعال في التفاوض.
- العلاقات التبادلية وأثرها على التفاوض.
- الإعداد النفسي للتفاوض.
- العمل الجماعي ودوره في المفاوضات.
- مهارات التأثير والتحفيز.

### الوحدة السابعة: إدارة الاعتراضات والصعوبات التفاوضية

- أسباب الاعتراضات في المفاوضات البيعية.
- أساليب تجنب الرفض أثناء التفاوض.
- مهارات معالجة الاعتراضات.
- استخدام الأسئلة التفاوضية بفعالية.
- تحويل الاعتراضات إلى فرص بيع.

### الوحدة الثامنة: تكتيكات واستراتيجيات الطرف المقابل

- أشهر التكتيكات التفاوضية المستخدمة.
- كيفية التعامل مع ضغط التفاوض.
- استراتيجيات احتواء تكتيكات الطرف الآخر.
- إدارة المواقف التفاوضية الصعبة.
- الحفاظ على التوازن التفاوضي.



## الوحدة التاسعة: تحليل المصالح وصناعة البدائل

- الفرق بين المواقف والمصالح التفاوضية.
- تحليل المصالح المشتركة بين الأطراف.
- ابتكار البدائل التفاوضية.
- استخدام المعلومات لدعم القرار التفاوضي.
- بناء حلول تفاوضية تحقق المكاسب للطرفين.

## الوحدة العاشرة: تحقيق الاتفاق وإدارة الصفقات

- مراحل الوصول إلى الاتفاق النهائي.
- مهارات إغلاق الصفقة التفاوضية.
- توثيق الاتفاقات التفاوضية.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- تقييم نتائج عملية التفاوض.



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

### البرامج التدريبية تتضمن :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden