المهارات السلوكية

التفاوض: المنهج والممارسة

يومان لإعداد مفاوضة وإجرائها بمنهج، سواء تعلقت بعقد مع مورّد أو اتفاق تجاري أو موارد مشتركة بين مصالح أو تنظيم للعمل. يتعلم المشاركون الفصل بين المواقف والمصالح، وتحديد هوامشهم وحلهم البديل، ومقاومة .تكتيكات الضغط، والخلوص إلى اتفاق مكتوب. ويُخصص جزء كبير من الوقت لمحاكاة على ملفاتهم الخاصة

المدة : 2 أيام

الأهداف

1. إعداد مفاوضة: الرهانات، ومصالح الطرفين، وهوامش التحرك، والحل البديل
2. التمييز بين التفاوض التوزيعي والتفاوض القائم على المصالح، واختيار المقاربة الملائمة
3. إدارة مراحل مفاوضة: الافتتاح، والاستكشاف، والمقترحات، والتنازلات، والختام
4. تحديد تكتيكات الضغط الشائعة وإبطال مفعولها
5. صياغة اتفاق واضح وضمان متابعته

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

ما نتفاوض عليه يومياً: المشتريات، والمبيعات، والآجال،
• والموارد بين المصالح، وتنظيم العمل
• المواقف والمصالح: ما يطلبه الآخر وما يحتاجه فعلاً
التفاوض التوزيعي والتفاوض التكاملي: متى نقتسم ومتى
• نوسع الخيارات
• تمرين: تحديد المصالح خلف طلب مورّع للتخفيض

اليوم 1 – مساءً

الإعداد: الهدف المنشود، ونقطة الافتتاح، وعتبة القطيعة،
• والحل البديل
• رسم خريطة المحاورين وأصحاب القرار لدى الطرف الآخر
• بناء حججه وتوقع الاعتراضات
• شبكة إعداد مطبقة على ملف حقيقي لكل مشارك

اليوم 2 – صباحًا

• افتتاح المفاوضة: الإطار، وجدول الأعمال، والمقترح الأول
السؤال وإعادة الصياغة وتقديم مقترحات مشروطة («إذا...
• فإن...»)
• التنازلات: مبادلتها بدل منحها، والاحتفاظ بأثرها
تكتيكات الضغط (الإنذار النهائي، والاستعجال المزعوم،
• والطلبات في اللحظة الأخيرة) وسبل مجابهتها

اليوم 2 – مساءً (ورشة)

• محاكاة تتم ملاحظتها على الملفات المعدّة في اليوم السابق
التقييم: الفارق بين الإعداد والسير الفعلي، والتنازلات
• الممنوحة، وجودة الاتفاق
الختام: إعادة صياغة الاتفاق، ومحضر كتابي، ومتابعة الالتزامات
•
• اختبار المكتسبات

المقاربة البيداغوجية

• شبكة إعداد تُستعمل على الملفات الحقيقية للمشاركين
• محاكاة ثنائية بحضور ملاحظ، على حالات شراء صناعي وبيع في التوزيع وتفاوض داخلي
• تقييمات تركز على الوقائع: ما قيل وما تُنوزل عنه وما تحقق
• تمارين قصيرة حول تكتيكات الضغط والأجوبة الممكنة
• مداخلات منهجية موجزة بين محاكاتين

التقييم والوثائق

شهادة تكوين .(J+1) اختبار المكتسبات في نهاية الحصة ومحاكاة نهائية تتم ملاحظتها بشبكة، وتقييم فوري في اليوم الموالي .مرقمة يمكن التحقق منها عبر الإنترنت لكل مشارك، وتقرير تكوين يُسلَّم للمقاولة

.OmniLearn دعامات ثنائية اللغة لكل مشارك؛ وكل تكوين حضوري مرفق بنسخته الرقمية على منصة

معلومة مفيدة

.للثبات على موقف أمام محاور مُلحّ، يكمل نصف اليوم «الدفاع عن موقف والصمود أمام الضغط» هذين اليومين بفائدة

معلومات عملية

المدة	أيام 2
الفئة المستهدفة	المشترون والتجاريون والمسيّرون ومسؤولو المشاريع ووظائف الدعم
المتطلبات المسبقة	لا يشترط أي شرط مسبق
عدد المشاركين	مجموعات من 6 إلى 12 مشاركًا داخل المقاولة
الصيغة	داخل المقاولة، حضوريًا في موقعكم
اللغة	الفرنسية أو الدارجة أو الإنجليزية؛ دعامات ثنائية اللغة
التمويل	والمغرب ،GIAC ومجموعات الاستشارة ،(TFP) العقود الخاصة للتكوين لدى مكتب التكوين المهني .المقاولات: تُعدّ الملفات معكم دون أي تكلفة إضافية
تكييف البرنامج	برنامج مكيَّف مع مساطركم وتجهيزاتكم والفئة المستهدفة

أسئلة شائعة

هل يتوجه التكوين إلى المشترين والتجاريين فقط؟
لا. فالمسيّرون ومسؤولو المشاريع ومسؤولو اللوجستيك أو الموارد البشرية يتفاوضون كذلك حول الآجال أو الموارد أو .الأولويات. وتُختار الحالات بحسب تركيبة المجموعة

هل يمكن الاشتغال على مفاوضة قادمة؟
نعم، وهذا موصى به. يستطيع كل مشارك أن يأتي بملف حقيقي مع إبقاء العناصر الحساسة سرية؛ ويغادر بشبكة إعداده .المملوءة

ما الفرق بينه وبين «فهم لعبة الفاعلين والتأثير بنزاهة»؟
يعمل التأثير على المدى الطويل داخل المؤسسة دون لحظة مفاوضة رسمية. أما هذا التكوين فيتناول المفاوضة ذاتها: طرفان، .ومصالح، واتفاق يجب انتزاعه وكتابته

هل يجب أن تكون للمشارك تجربة سابقة في التفاوض؟
.لا. يكتسب المبتدئون منهجاً كاملاً؛ ويستعمله ذوو التجربة لهيكلة عاداتهم وتصحيح آلياتهم التلقائية، ولا سيما في التنازلات