

€ TRAINING

مهارات الأتصال والتفاوض



مهارات الأتصال والتفاوض

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يركز هذا البرنامج على مهارات الأتصال وفنون التفاوض، من خلال دراسة طرق الأتصال اللفظي وغير اللفظي، سيتمكن المشاركون من الأتصال بشكل فعال، وستتعلم لماذا في بعض الأحيان يساء فهم ما تقوله وكيفية ضمان أن يفهم الأتصال مع الآخرين بشكل صحيح في المستقبل، كما ستتتعلم أيضاً كيفية الأتصال بشكل فعال مع الآخرين من خلال الأستماع بنشاط والوعي التام للغة الجسد، سيساعدك هذا البرنامج على فهم معنى التفاوض وكم مرة تقوم بالتفاوض بصورة تلقائية، وسوف تتقن كيفية الأتخطيط للمفاوضات وما هي أفضل الممارسات للأتصال 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 الأتصال الداخلي.
- معرفة مهارات الأستماع وطرح الأسئلة.
- فهم كيفية الأتصال بشكل لا شفهي.
- فهم عملية التفاوض والأتخطيط.
- التعرف على كيفية الأتصال مع أصعب المفاوضين صعب المراس.

الفئات المستهدفة:

- المديرون التنفيذيون.
- مديرو المشتريات والعقود.
- مديرو المبيعات ومديرو التسويق بالشركات.
- كل فرد يتضمن مجال عمله القيام بعملية التفاوض.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

مهارات الأتصال:

- الأتصال ما بين الأشخاص.
- دورك في ضمان طرق الأتصال الواضحة بين أعضاء الفريق.
- كيفية حدوث خلل في الأتصال والفريق وكيفية إصلاحه.

الوحدة الثانية:

مهارات الأتصال 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، السرعة، والأسلوب.

الوحدة الرابعة:

تقديم العروض الشخصية:

- إحداث التأثير الصحيح.
- اكتشاف معوقات الاتصال الفعال والتغلب عليها.

الوحدة الخامسة:

- 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 السادسة:

الاتصال المقنع والمؤثر:

- التعبير عن آرائك ، وأفكارك، وطلباتك بثقة.
- الاتصال المقنع.
- كسب موافقة الآخرين.
- التأكد من أن اتصالك واضح، ومحدد، وسهل الفهم.

الوحدة السابعة:

فهم واكتساب مهارة إنصات أكثر حيوية وفعالية:

- تعزيز مهارات الاستجواب لديك.

الوحدة الثامنة:

المواقف الصعبة:

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

الوحدة التاسعة:

الاستماع ومهارات التساؤل:

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



الوحدة العاشرة:

استراتيجيات التفاوض:

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