

تحليل تجربة تفاوضية مهنية

وصف التجربة

خلال عملي في التسويق وإدارة الحملات الإعلانية صار بيني وبين الشخص المسؤول عن الحملات نقاش بخصوص حملة كانت نتائجها ضعيفة من عدة أيام.

أنا كنت أشوف إن استمرار الحملة بنفس الوضع ممكن يسبب خسارة أكبر، خصوصًا إن العائد منها كان ضعيف، بينما الطرف الثاني كان يشوف إن الحملة تحتاج وقت أكثر قبل ما نحكم عليها أو نوقفها.

الأطراف في الموقف كنت أنا بصفتي المسؤولة عن متابعة النتائج، والطرف الثاني المسؤول عن تشغيل وتحسين الحملات.

موضوع التفاوض

النقاش كان بشكل أساسي عن هل نستمر في الحملة ونعطيهما وقت أكثر، أو نتدخل ونوقفها ونغير طريقة العمل عليها.

وكان الاختلاف أيضًا حول الوقت المناسب للحكم على الحملة، وهل كثرة التعديلات ممكن تؤثر على النتائج أو لا.

أهداف الطرفين

هدهدي كان المحافظة على الميزانية وتحسين النتائج، لأن بالنهاية أنا أتابع الأداء وأتحمل مسؤولية الأرقام أمام الإدارة.

أما هدف الطرف الثاني فكان إعطاء الحملة فرصة أكبر حتى تظهر نتائجها بشكل أوضح، وعدم التعديل عليها بسرعة.

ورغم اختلافنا في الطريقة، كان هدفنا النهائي واحد، وهو تحسين النتائج وعدم خسارة الميزانية.

الاستراتيجية المستخدمة

أشوف إن الاستراتيجية المستخدمة كانت أقرب إلى التكامل والتعاون، لأن الموضوع ما كان مين رأييه صح ومين غلط، قد ما كان كيف نوصل لحل مناسب للعمل.

وفي النهاية صار فيه اتفاق إن الحملات اللي تستمر بنتائج ضعيفة أكثر من يوم يتم التدخل فيها، سواء بإيقافها أو تغيير المحتوى أو تجربة طريقة مختلفة بدل استمرار الصرف بدون نتيجة واضحة.

مهارات التفاوض المستخدمة

أهم شيء استخدمته في الموقف هو إنني أوضح وجهة نظري بالأرقام والنتائج، مو فقط أقول إن الحملة سيئة. كذلك سمعت وجهة نظر الطرف الثاني وسبب تمسكه باستمرار الحملة، وحاولت يكون النقاش هادئ ومهني بدون ما يتحول لمشكلة شخصية. أيضاً كان فيه مرونة، لأن مو كل حملة نتائجها ضعيفة من البداية لازم تتوقف مباشرة، لكن بنفس الوقت لازم يكون فيه حد معين ما نتجاوزه.

أسلوب التواصل

كان أسلوب التواصل مباشر وواضح، واعتمد بشكل كبير على الأرقام ونتائج الحملات. وأشوف إن هذا الشيء ساعد إن النقاش يكون منطقي أكثر، لأن لما يكون الكلام مدعوم بأرقام يكون أسهل للوصول لاتفاق.

التقييم الشخصي والبدائل

بالنسبة لي أشوف إن نتيجة التفاوض كانت جيدة، لأننا وصلنا في النهاية لطريقة أوضح في متابعة الحملات واتخاذ القرار. لكن لو رجع فيني الوقت، أفضل من البداية يكون فيه معايير واضحة ومتفق عليها، مثل كم يوم نعطي الحملة فرصة، ومتى نعتبر نتائجها ضعيفة، ومتى لازم نتدخل. هذا الشيء يقلل الاختلاف بين الفريق ويخلي القرارات أسرع وأوضح.

الخلاصة

التجربة علمتني إن التفاوض في بيئة العمل مو لازم يكون فيه طرف فائز وطرف خسران، الأهم إن الطرفين يوصلون لقرار يخدم مصلحة العمل. وتعلمت أيضاً إن الأرقام، والهدوء في النقاش، والاستماع للطرف الثاني، كلها أشياء تساعد كثير في الوصول لنتيجة أفضل.

الطالبة / روان مصطفى المزين