

MIDOCEAN جامعة

التكليف العملي الثاني

عنوان التكليف:

تحليل تجربة تفاوضية شخصية أو مهنية في بيئة الأعمال أو خدمة العملاء

إعداد الطالب:

NADER SALAH AHMED

البرنامج: بكالوريوس تسويق رقمي

اسم المقرر: MKT421

الأسبوع: Week 8

الدكتور: د. عقبة الصباغ

وصف التجربة التفاوضية - 1

كنت أبحث عن حذاء مناسب للجري والتمارين، **Adidas Evo SL** كانت لدي تجربة تفاوضية بسيطة عند شراء حذاء جري. ووجدت الحذاء الذي أريده، لكن السعر كان أعلى قليلاً من المبلغ الذي كنت مخططاً لدفعه.

تحدثت مع موظف المبيعات وحاولت معرفة إذا كان هناك خصم على الحذاء أو إمكانية الحصول على شيء إضافي مع عملية الشراء. لم يكن التفاوض معقدًا، لكنه كان موقفاً واقعياً جعلني أفكر في طريقة التفاوض مع البائع للوصول إلى أفضل صفقة ممكنة.

الأطراف المشاركة

كنت أنا الطرف الأول كعميل، وكان هدفي شراء الحذاء بسعر مناسب.

أما الطرف الثاني فكان موظف المبيعات، وكان هدفه إتمام عملية البيع مع الالتزام بسياسة المتجر وتحقيق مصلحة الشركة.

السياق

حدث التفاوض داخل متجر لبيع الملابس والأحذية الرياضية. كان النقاش بشكل أساسي حول سعر الحذاء وما إذا كان من الممكن تقديم خصم أو إضافة ميزة أخرى بدلاً من تخفيض السعر.

موضوع التفاوض والقضايا الأساسية-2

Adidas Evo SL. كان الموضوع الأساسي هو سعر

كنت أرى أن السعر أعلى قليلاً من الميزانية التي حددتها، لذلك حاولت الوصول إلى سعر أفضل. في المقابل، كان موظف المبيعات ملتزمًا بالسعر الموجود في المتجر ولم يكن يستطيع تقديم خصم كبير.

لذلك أصبح التفاوض حول إيجاد حل يجعل عملية الشراء مناسبة لي وفي نفس الوقت لا يسبب مشكلة للمتجر.

أهداف ومصالح الأطراف-3

كان هدفي الحصول على الحذاء الذي أريده بأفضل سعر ممكن، خاصة أنني كنت أبحث عن حذاء أستخدمه للجري والتمارين

أما موظف المبيعات فكان هدفه إتمام عملية البيع والمحافظة على سياسة المتجر.

رغم أن لكل طرف هدفًا مختلفًا، كانت هناك مصلحة مشتركة وهي إتمام عملية الشراء. لذلك كان من الممكن الوصول إلى حل وسط بدلاً من أن ينتهي التفاوض بدون نتيجة.

تحليل الاستراتيجية التفاوضية المستخدمة-4

(Compromise) أعتقد أن الاستراتيجية التي استخدمتها كانت أقرب إلى التوفيق

في البداية كنت أركز على الحصول على خصم في السعر، ولكن عندما أصبح واضحًا أن الخصم الكبير غير ممكن، حاولت البحث عن حل آخر يعطي الصفقة قيمة أفضل.

أرى أن هذه الاستراتيجية كانت مناسبة لأنني كنت مهتمًا بشراء الحذاء، والمتجر أيضًا كان يريد إتمام عملية البيع. لذلك كان الحل الوسط أفضل من الدخول في نقاش طويل أو ترك عملية الشراء.

تحليل مهارات التفاوض المستخدمة-5

الاتصال

حاولت أن أشرح للموظف بشكل واضح أنني مهتم بالحذاء، لكن السعر أعلى قليلاً من الميزانية التي حددتها. هذا جعل الموظف يفهم أنني جاد في الشراء ولست فقط أسأل عن السعر.

الإصغاء الفعال

استمعت إلى الموظف عندما شرح لي سياسة السعر وما يستطيع المتجر تقديمه. هذا ساعدني على فهم حدود الطرف الآخر بدلاً من الاستمرار في طلب شيء غير ممكن.

الإقناع

حاولت توضيح أن وجود خصم بسيط أو ميزة إضافية قد يجعلني أتخذ قرار الشراء في نفس الوقت.

إدارة الانفعالات

حافظت على هدوئي ولم أتعامل مع الموضوع بطريقة عصبية. بالنسبة لي، كان الأمر مجرد تفاوض على عملية شراء، لذلك كان من الأفضل أن يكون النقاش هادئاً ومحترماً.

المرونة

هذه كانت من أهم المهارات في الموقف. عندما لم يكن تخفيض السعر بالشكل الذي أريده ممكناً، أصبحت أكثر انفتاحاً على خيارات أخرى بدلاً من الإصرار على شيء واحد فقط.

تحليل أسلوب التواصل -6

كان التواصل بيني وبين موظف المبيعات مباشراً وشفهياً.

حاولت أن تكون نبرة صوتي هادئة ومحترمة، لأنني أعتقد أن أسلوب الشخص أثناء التفاوض يمكن أن يؤثر على الطرف الآخر. كذلك، حاولت الاستماع وعدم مقاطعة الموظف عندما كان يشرح موقف المتجر.

ومن ناحية لغة الجسد، حافظت على أسلوب طبيعي ولم أظهر انزعاجاً أو عصبية. هذا جعل الحوار أكثر راحة وساعد على استمرار التفاوض بشكل جيد.

التقييم الشخصي والبدائل -7

أقيم التجربة بأنها كانت جيدة بشكل عام. لم يكن التفاوض كبيراً أو معقداً، لكنه علمني أن الحصول على صفقة جيدة لا يعني دائماً الحصول على أكبر خصم ممكن.

في أكثر من متجر قبل الذهاب للشراء. **Adidas Evo SL** في رأيي، كان من الممكن أن أكون مستعداً بشكل أفضل لو قارنت أسعار وجود معلومات عن الأسعار والعروض الأخرى كان سيعطيني موقفاً أقوى أثناء التفاوض.

كما كان من الممكن أن أطلب خيارات أخرى، مثل خصم بسيط أو إضافة مرتبطة بالشراء، بدل التركيز فقط على تخفيض السعر.

في المستقبل، سأحاول أن أحدد مسبقًا المبلغ الذي أستطيع دفعه، وأعرف البدائل المتاحة، ثم أبدأ التفاوض بطريقة هادئة ومرنة.

الخلاصة

من خلال هذه التجربة، تعلمت أن التفاوض لا يحتاج دائمًا إلى موقف كبير أو رسمي. حتى شراء خذاء يمكن أن يكون فيه نوع من التفاوض بين العميل والبائع.

أرى أن أهم الأشياء التي ساعدتني هي وضوح ما أريده، الاستماع للطرف الآخر، وعدم التوتر، والمرونة في قبول حلول مختلفة.

وبشكل عام، كانت التجربة مفيدة بالنسبة لي لأنها جعلتني أفهم أن التفاوض الناجح ليس بالضرورة أن يحصل فيه طرف على كل ما يريد، وإنما أن يصل الطرفان إلى نتيجة مقبولة ومناسبة لكل منهما.

اسم الطالب: NADER SALAH AHMED