

التكليف العلمي الثاني

اسم الطالبة: نوره سعيد

عنوان التكليف: تحليل تجربة تفاوضية شخصية أو مهنية في بيئة الأعمال أو خدمة

العملاء

أولاً: وصف التجربة التفاوضية

شرح الموقف التفاوضي بالتفصيل: حدث هذا الموقف التفاوضي أثناء عملي كمتخصصة مبيعات وخدمة عملاء في قطاع الإلكترونيات والأجهزة الذكية. تقدم أحد العملاء يطلب شراء كمية كبيرة (صفقة توريد مصغرة تتضمن 15 جهازاً مع إكسسوارات إضافية) لشركته الخاصة، واشترط الحصول على خصم كبير يصل إلى 25% مع تقديم خدمات الصيانة الممتدة مجاناً.

تحديد الأطراف المشاركة في التفاوض:

- الطرف الأول (أنا): بصفتي ممثلة المبيعات وخدمة العملاء.
 - الطرف الثاني (العميل): مدير المشتريات في إحدى الشركات الواعدة.
- توضيح السياق: أقيمت الجلسة التفاوضية داخل مقر صالة المبيعات في بيئة تجارية رسمية، وكان الهدف التفاوض على شروط ومزايا العقد لصفقة شراء مباشر.

ثانياً: موضوع التفاوض والقضايا الأساسية

محل التفاوض: شروط صفقة بيع أجهزة إلكترونية وإكسسوارات بأسعار الجملة، والتأمين على الصيانة.

النقاط التي دار حولها الاختلاف أو الاتفاق:

- نسبة الخصم المالي للكمية (العميل يطالب بـ 25% والسعر المحدد بالنظام لا يسمح بأكثر من 10%).
- تكلفة مد فترة الضمان والصيانة الإضافية.
- جدول وسرعة التسليم ومواعيد الشحن.

ثالثاً: أهداف ومصالح الأطراف

هدف الطالبة (مثل المبيعات): الحفاظ على هامش الربحية المحدد للشركة، وإتمام الصفقة بنجاح دون تخفيض السعر عن حد السياسة المالية المتبعة، وإعادة العميل للتعامل المستقبلي.

هدف الطرف الآخر (العميل) تقليل التكاليف الإجمالية بأكبر قدر ممكن، والحصول على أقصى ضمانات وصيانة وحماية لمشتريات الشركة.

هل كانت المصالح متعارضة أم قابلة للتوافق؟ المصالح في ظاهرها متعارضة (تقليل السعر مقابل الحفاظ على الربح)، ولكنها كانت قابلة للتوافق والحل التكاملي عند التركيز على تقديم قيمة مضافة بديلة عن التخفيض المالي المباشر.

رابعاً: تحليل الاستراتيجية التفاوضية المستخدمة

اعتمدت في هذا الموقف بشكل رئيسي على **استراتيجية التكامل / التعاون (Collaboration)** المرتكزة على أسلوب (كسب - كسب Win-Win)، مع استخدام قليل لـ **استراتيجية التوافق / التنازل المتبادل (Compromise)**.

تفسير السبب بدلاً من الرفض القاطع لخصم الـ 25% أو الخسارة الكاملة للعميل، قمت بتحويل النقاش من "الخصم المالي المباشر" إلى "القيمة الإجمالية للطلب". اقترحت منح العميل الخصم المسموح به (12%)، مقابل تقديم باقة إكسسوارات إضافية مجانية من المخزون الترويجي وتقديم خدمة الدعم الفني المخصص، وهو ما حقق للعميل مكاسب توازي قيمة الخصم الذي يطلبه دون إضرار بهامش ربح الشركة.

خامساً: تحليل مهارات التفاوض المستخدمة

- **مهارة الاتصال والإصغاء الفعال:** الاستماع الدقيق لهواجس العميل وفهم السبب الحقيقي لطلبه الخصم (وهو الميزانية المحدودة المخصصة للصيانة لدى شركته).
- **الإقناع وبناء الحجج:** استخدام بيانات توضيحية لأسعار السوق وجودة المنتجات وإبراز القيمة المضافة لخدمات الدعم التي نقدمها.
- **إدارة الانفعالات:** المحافظة على الهدوء والاحترافية عندما لوح العميل بترك الصفقة والتجهيز للمغادرة.
- **المرونة في التفاوض:** إعادة تقديم الخيارات والحلول البديلة التي تفي باحتياجات الطرفين بشكل يتناسب مع الصلاحيات.

سادساً: تحليل أسلوب التواصل

دور لغة الجسد ونبرة الصوت: لعبت نبرة الصوت الودية والمطمئنة دوراً كبيراً في تخفيف حدة التوتر. كما ساهم التواصل البصري المباشر ولغة الجسد المنفتحة والوثاقة في إشعار العميل بالاحترام والجدية في مساعدته.

تأثيرها على نتيجة التفاوض: ساعد التعبير الشفهي الواضح وغير الهجومي على بناء الثقة السريعة ومنع تصعيد الخلاف، مما أدى لتقبل العميل للحلول البديلة.

سابعاً: التقييم الشخصي والبدائل

1. تقييم نتيجة التفاوض:

كانت النتيجة إيجابية وموفقة جداً؛ تم إبرام الصفقة وتوقيع العقد بنسبة خصم معقولة، وتلبية احتياجات العميل عبر الخدمات والملحقات الإضافية، مما حقق رضا الطرفين.

2. هل كان يمكن الوصول لنتيجة أفضل؟

نعم، كان يمكن تحقيق نتيجة أفضل لو امتلكت صلاحيات فورية لتقسيط الدفعات، مما كان سيُشجع العميل على زيادة كمية الأجهزة المطلوبة بشكل أكبر.

3. اقتراح استراتيجيات بديلة لتحسين النتيجة:

- استخدام استراتيجية التجهيز المسبق (Preparation & Pre-packaging) عن طريق إعداد حزم عروض مخصصة للعملاء التجاريين مسبقاً قبل بدء الجلسة التفاوضية.
- تفعيل أسلوب "التفاوض المترابط" من خلال ربط الخصم المالي بطلب شحنات إضافية مستقبلية بعقد طويل الأجل.