

تقرير تحليلي عن تجربة تفاوضية

أولاً: وصف التجربة التفاوضية

خلال عملي في مجال المبيعات والتسويق، تواصلت معي أحد العملاء الذي كان يرغب بشراء كمية من مسحوق الأيس كريم، لكنه اعتبر أن السعر مرتفع مقارنةً بموردين آخرين. بدأ التفاوض بيننا للوصول إلى اتفاق يحقق مصلحة الطرفين مع المحافظة على جودة المنتج وربحية الشركة.

الأطراف المشاركة:

مندوب المبيعات (أنا) -

العميل صاحب محل آيس كريم -

السياق: تفاوض تجاري مباشر لإتمام صفقة بيع والاتفاق على السعر وطريقة الدفع وموعد التسليم.

ثانياً: موضوع التفاوض والقضايا الأساسية

كان التفاوض حول السعر، كمية الطلب، الخصم، طريقة الدفع، وموعد التسليم. اختلفنا في البداية على السعر، ثم تم الاتفاق على تقديم خصم بسيط مقابل زيادة الكمية، مع خدمة توصيل مجانية ومنح العميل مهلة مناسبة للدفع.

ثالثاً: أهداف ومصالح الأطراف

هـدفـي كان إتمام عملية البيع، الحفاظ على ربحية الشركة، وبناء علاقة طويلة الأمد مع العميل. أما هدف العميل فكان الحصول على أفضل سعر ممكن مع ضمان جودة المنتج واستلامه في الوقت المحدد.

رابعاً: أسلوب التفاوض المستخدم

مع الاستماع الجيد لمتطلبات العميل، وشرح قيمة المنتج، وتقديم (Win-Win) اعتمدت أسلوب التفاوض التعاوني. بدائل تحقق مصلحة الطرفين.

خامساً: نتيجة التفاوض

انتهى التفاوض بالاتفاق على شراء كمية أكبر مقابل خصم مناسب وخدمة توصيل مجانية، مما أدى إلى إتمام الصفقة ورضا الطرفين.

سادساً: تقييم التجربة

أرى أن التفاوض كان ناجحاً لأنه حقق أهداف الطرفين، وأبرز أهمية المرونة وحسن الاستماع والتركيز على المصالح المشتركة.

سابعاً: الدروس المستفادة

1. الاستماع للطرف الآخر.
2. التركيز على القيمة وليس السعر فقط.
3. تقديم بدائل مناسبة.
4. بناء الثقة مع العميل.
5. السعي إلى اتفاق يحقق مصلحة الجميع.