

# مهارات التفاوض وإغلاق الصفقات



**GENTEX<sup>®</sup>**  
TRAINING CENTER



## المقدمة:

تعتبر مهارات التفاوض وإغلاق الصفقات من المهارات الأساسية التي يحتاجها كل محترف مبيعات لتحقيق النجاح في عالم الأعمال التنافسي. تتطلب عملية التفاوض الفعّالة قدرة على التكيف مع مختلف المواقف والتفاعل مع العملاء بطريقة تعزز الثقة وتؤدي إلى توقيع الاتفاقيات. لذلك، يعد تعلم كيفية التفاوض بنجاح وإغلاق الصفقات بمهارة من أهم العوامل التي تساهم في زيادة الإيرادات وبناء علاقات تجارية طويلة الأمد.

في دورة مهارات التفاوض وإغلاق الصفقات التي يقدمها مركز جنتكس للتدريب، سيكتسب المشاركون المعرفة والمهارات العملية اللازمة لتحسين استراتيجيات التفاوض الخاصة بهم، بالإضافة إلى تعلم كيفية تحويل التفاوض إلى إغلاق ناجح.

## أهداف دورة مهارات التفاوض وإغلاق الصفقات:

- فهم الأسس النفسية التي تكمن وراء التفاوض الناجح.
- تعلم كيفية تحديد الأهداف بوضوح وبناء علاقات قائمة على المنفعة المتبادلة خلال المفاوضات.
- إتقان تقنيات واستراتيجيات التفاوض المؤثرة لتحقيق نتائج إيجابية.
- تطبيق تقنيات الاستماع الفعّال وطرح الأسئلة المناسبة أثناء التفاوض.
- تحديد العقبات الشائعة في التفاوض وكيفية التغلب عليها.
- تعلم كيفية التعامل مع الاعتراضات والظروف الصعبة بثقة.
- استخدام تقنيات الإغلاق بفعالية لتحويل المفاوضات إلى اتفاقيات نهائية.
- تطوير استراتيجيات المتابعة لضمان الحفاظ على الصفقة بعد التفاوض.



## منهجية الدورة:

تعتمد الدورة على أسلوب تعليمي تفاعلي يتضمن المحاضرات، والمناقشات الجماعية، والتمارين التطبيقية، ودراسات الحالة. سيحظى المشاركون بفرص للمشاركة في محاكاة مواقف التفاوض الواقعية من خلال لعب الأدوار للحصول على خبرات عملية مباشرة. كما سيتم تقديم ملاحظات فورية من المدرب والمشاركين الآخرين، مما يعزز التعلم العملي. هذا المنهج المتكامل يضمن أن المشاركين لن يتعلموا النظرية فقط، بل سيكتسبون أيضاً المهارات اللازمة للتطبيق الفعلي في بيئة العمل.

## الفئات المستهدفة:

- محترفو المبيعات الذين يسعون إلى تحسين مهاراتهم في التفاوض والإغلاق.
- مديرو تطوير الأعمال الذين يرغبون في تعزيز قدراتهم على التفاوض وإتمام الصفقات مع العملاء.
- مديرو الحسابات الذين يتعاملون مع علاقات العملاء طويلة الأمد ويرغبون في إغلاق صفقات مربحة.
- مديرو المبيعات الذين يسعون لتحسين أداء فرقهم في التفاوض والإغلاق.
- رواد الأعمال وأصحاب الشركات الصغيرة الذين يديرون عمليات البيع بأنفسهم.
- مديرو علاقات العملاء الذين يرغبون في تعزيز مهاراتهم في التفاوض والحصول على أفضل الصفقات.

## محتوى دورة مهارات التفاوض وإغلاق الصفقات:

### اليوم الأول: فن التفاوض



- مقدمة عن التفاوض: ما الذي يجعل التفاوض ناجحاً؟
- فهم أنواع المفاوضات المختلفة.
- تحديد الأهداف بوضوح أثناء التفاوض.
- المبادئ النفسية وراء التفاوض الناجح.
- أهمية الاستماع الفعّال وتأثيره على التفاوض.
- دراسة حالة: تحليل فشل التفاوض.
- تمرين عملي: التحضير للتفاوض.

## اليوم الثاني: استراتيجيات وتقنيات التفاوض

- كيفية بناء الثقة وبناء علاقة مع العميل.
- أهمية تحديد النقاط المرجعية والتفاوض عليها.
- استراتيجيات للتعامل مع الاعتراضات والمقاومة.
- التفاوض في المواقف الصعبة: إدارة النزاعات.
- تمرين عملي: معالجة الاعتراضات وإغلاق الصفقة.
- مناقشة جماعية: تحديد استراتيجيات التفاوض الناجحة.

## اليوم الثالث: إتقان عملية الإغلاق

- علم النفس وراء الإغلاق: متى وكيف تطلب الصفقة.
- تقنيات الإغلاق الرئيسية: الإغلاق الافتراضي، المباشر، والتجريبي.



- التعامل مع الاعتراضات النهائية وإغلاق الصفقة.
- التعرف على إشارات إتمام الصفقة.
- تمرين عملي: إغلاق الصفقة بثقة.
- تقنيات للتعامل مع التغييرات اللحظية.

## اليوم الرابع: تقنيات التفاوض المتقدمة

- التفاوض في صفقات معقدة وعالية القيمة.
- قوة الصمت وكيفية استخدامها في التفاوض.
- التفاوض بين الأطراف المتعددة: التعامل مع أكثر من طرف.
- التفاوض الفائر-فائر: كيفية خلق قيمة للطرفين.
- تمرين عملي: سيناريو التفاوض مع الأطراف المتعددة.
- دراسة حالة: تحليل التفاوض الفائر-فائر.

## اليوم الخامس: المتابعة بعد التفاوض وإدارة العلاقات

- أهمية المتابعة بعد إغلاق الصفقة.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- قياس النجاح: كيفية تقييم نتائج التفاوض.
- التعامل مع النزاعات أو القضايا بعد الصفقة.
- تطوير أسلوب التفاوض الشخصي.



- تمرين جماعي: إعداد خطة عمل شخصية للتفاوض وإغلاق الصفقات.

- مراجعة واستفسارات نهائية.

## الخاتمة:

من خلال إتمام دورة مهارات التفاوض وإغلاق الصفقات في مركز جنتكس للتدريب، سيكتسب المشاركون المعرفة والمهارات اللازمة لتطبيق استراتيجيات التفاوض المتقدمة وتعلم تقنيات الإغلاق الفعّالة. هذه الدورة توفر الأدوات الضرورية لتتمكن من تحويل المفاوضات إلى صفقات ناجحة وتحقيق أهدافك التجارية بكفاءة.