# الدورة التدريبية: فن التفاوض الفعال مع السلطات الجمركية



16 - 20 نوفمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #CC1679_420504

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يُعد التفاوض مع السلطات الجمركية مهارة حيوية لتسهيل التجارة وتجنب النزاعات، ولكنه غالبًا ما يكون مجالًا معقدًا يتطلب فهمًا عميقًا للقوانين والإجراءات. تقدم هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training Center برنامجًا فريدًا يركز على فن التفاوض الفعال، بدءًا من تجهيز الوثائق وحتى حل النزاعات الجمركية. ستتعلم كيف يمكن لمهارات التفاوض المتقدمة أن تقلل من التأخير، وتخفض التكاليف، وتضمن الامتثال. تستعرض الدورة أفضل الممارسات الدولية في التعامل مع مفتشي الجمارك، وتقديم الاعتراضات، وبناء علاقات تعاونية. تعتمد الدورة على رؤى أكاديمية وعملية لخبراء في المجال، مثل البروفيسور جيمس سي. سيتر (James C. Sebenius) من كلية هارفارد للأعمال، الذي أسهم في تطوير نظريات التفاوض في سياقات الأعمال الدولية. يهدف BIG BEN Training Center إلى تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لإدارة الحوار مع الجمارك بثقة، وتحقيق النتائج المرجوة، وتجنب العقوبات. ستركز الدورة على استراتيجيات الاتصال الفعال، وفهم وجهات نظر الجمارك، وتقديم الحجج المقنعة، مما يمكن المتدربين من تحويل المواقف الصعبة إلى فرص لتبسيط العمليات وضمان التدفق السلس للبضائع.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء الاستيراد والتصدير.
- المخلصون الجمركيون.
- مدراء الامتثال التجاري.
- المسؤولون عن الشحن واللوجستيات.
- المحامون والمستشارون القانونيون في التجارة.
- مدراء العلاقات الحكومية.
- أصحاب الأعمال التجارية الدولية.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات الاستيراد والتصدير.
- شركات الشحن البحري والجوي والبري.
- الجهات الجمركية.
- الشركات متعددة الجنسيات.
- مكاتب التخليص الجمركي.
- الشركات المصنعة والموزعة.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم الاستيراد والتصدير.
- قسم التخليص الجمركي.
- قسم الامتثال القانوني.
- قسم العمليات اللوجستية.
- قسم الشؤون القانونية.
- قسم إدارة المخاطر.
- قسم العلاقات الخارجية.

## أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم مبادئ التفاوض الأساسية في السياق الجمركي.
- تطوير استراتيجيات تفاوض فعالة مع السلطات الجمركية.
- إتقان مهارات الاتصال والإقناع.
- القدرة على إعداد وتقديم الحجج المقنعة.
- تجنب النزاعات الجمركية أو حلها بفعالية.
- فهم أسس الاعتراضات الجمركية وإجراءاتها.
- التعامل مع التفتيش والتدقيق الجمركي بثقة.
- تحسين العلاقات مع الجهات الجمركية.
- تخفيض المخاطر القانونية والمالية.
- تحقيق نتائج إيجابية في القضايا الجمركية.

## منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة منهجية تدريبية تجمع بين النظريات الأكاديمية للتفاوض والتطبيقات العملية في البيئة الجمركية، مما يوفر تجربة تعليمية فريدة. تتضمن المنهجية محاضرات مكثفة حول مبادئ التفاوض الاستراتيجي، وكيفية تطبيقها في التعامل مع الجهات الحكومية. يتم التركيز بشكل كبير على ورش العمل التفاعلية وتمارين لعب الأدوار التي تحاكي سيناريوهات تفاوض جمركية واقعية، مثل الاعتراض على رسوم جمركية، أو التعامل مع مخالفات جمركية. سيتمكن المشاركون من ممارسة مهاراتهم في التواصل، وبناء الحجج، وإدارة التوتر في المواقف الصعبة. كما تتضمن الدورة دراسات حالة تُظهر نماذج ناجحة وغير ناجحة للتفاوض الجمركي، وتحلل الأسباب الكامنة وراءها. يشجع BIG BEN Training Center على المناقشة المفتوحة وتبادل الخبرات لتعزيز الفهم العميق لديناميكيات التفاوض الجمركي، مما يمكن المتدربين من تحقيق أقصى قدر من الفعالية في تفاعلاتهم المستقبلية.

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أساسيات التفاوض في السياق الجمركي

- مفهوم التفاوض وأهميته في التجارة.
- خصائص التفاوض مع السلطات الجمركية.
- أهداف التفاوض الجمركي.
- أنواع المواقف التفاوضية (منازعة، تعاونية).
- التحديات الشائعة في التفاوض الجمركي.
- المبادئ الأخلاقية للتفاوض.
- بناء الثقة في العلاقة مع الجمارك.

### الوحدة الثانية: استراتيجيات إعداد التفاوض

- جمع المعلومات وتحليلها قبل التفاوض.
- تحديد الأهداف والبدائل التفاوضية.
- فهم وجهة نظر الجمارك.
- إعداد الوثائق والحجج القانونية.
- تحديد نقاط القوة والضعف.
- توقع الاعتراضات وكيفية الرد عليها.
- اختيار فريق التفاوض المناسب.

## الوحدة الثالثة: فن التواصل والإقناع في التفاوض الجمركي

- مهارات الاستماع الفعال.
- الاستفادة من لغة الجسد.
- تقنيات الإقناع والتأثير الإيجابي.
- إدارة التوتر والعواطف أثناء التفاوض.
- التعامل مع المواقف الصعبة والضغط.
- صياغة الرسائل الواضحة والموجزة.
- بناء علاقات طويلة الأمد.

## الوحدة الرابعة: حل النزاعات وتقديم الاعتراضات الجمركية

- أنواع النزاعات الجمركية الشائعة.
- إجراءات تقديم الاعتراضات الرسمية.
- الطعن على قرارات الجمارك.
- آليات التسوية الودية للنزاعات.
- دور المحامين والمستشارين القانونيين.
- حالات التحكيم والوساطة.
- التعلم من حالات النزاع السابقة.

## الوحدة الخامسة: تطبيقات عملية وورش عمل متقدمة

- ورشة عمل: محاكاة تفاوض على قيمة جمركية.
- ورشة عمل: التعامل مع مخالفة جمركية.
- دراسة حالة: تسوية نزاع حول التصنيف الجمركي.
- تحليل الأخطاء الشائعة في التفاوض.
- استراتيجيات بناء العلاقات مع المسؤولين.
- أمثلة على التفاوض الناجح.
- نصائح لتعزيز مهارات التفاوض الجمركي.

# الأسئلة المتكررة:

## ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

## كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

# سؤال للتأمل:

كيف يمكن للمهنيين تحويل التحديات الناتجة عن المواقف الجمركية المعقدة إلى فرص لتعزيز العلاقات مع السلطات، وتحقيق نتائج تجارية إيجابية، وبناء سمعة طيبة في بيئة التجارة الدولية؟

# ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها الفريد على فن التفاوض مع السلطات الجمركية، وهو جانب غالبًا ما يُغفل في التدريب التقليدي. نحن نقدم منهجًا عمليًا يمزج بين الأسس الأكاديمية للتفاوض والتطبيقات الواقعية في عالم الجمارك. لن تتعلم فقط "ماذا تقول"، بل "كيف تقولها" و"متى تقولها" لتحقيق أفضل النتائج. تركز الدورة على تطوير مهارات الاتصال، والاستماع الفعال، وإدارة المواقف الصعبة، مدعومة بورش عمل تفاعلية ودراسات حالة حقيقية لحل النزاعات الجمركية. يتميز المحتوى بكونه أكاديميًا وموثوقًا، ويقدم رؤى عميقة حول ديناميكيات العلاقة بين القطاع الخاص والجهات الجمركية. هذه الدورة مثالية للمهنيين الذين يسعون إلى التميز في التعامل مع الجمارك، وتخفيض المخاطر التشغيلية، وبناء جسور الثقة التي تساهم في تدفق التجارة بسلاسة وفعالية.