الدورة التدريبية: مهارات التفاوض الفعال لتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء



07 - 11 ديسمبر 2026
برلين
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS7744_297147

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد مهارات التفاوض الفعال من الركائز الأساسية لنجاح أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق رضا العملاء والحفاظ على ولائهم في بيئة الأعمال التنافسية. تم تصميم الدورة التدريبية مهارات التفاوض الفعال لتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء خصيصًا لتزويد المشاركين بأدوات واستراتيجيات عملية تمكنهم من إدارة المفاوضات باحترافية عالية والوصول إلى حلول مرضية لجميع الأطراف. من خلال الدمج بين أساليب التفاوض الفعال ومهارات الإقناع والتواصل المؤثر، يقدم هذا البرنامج التدريبي حلولاً عملية لتجاوز التحديات اليومية التي تواجه فرق خدمة العملاء والمبيعات. سيستفيد المشاركون من دراسات حالة حقيقية وتمارين تفاعلية تعزز من قدرتهم على قراءة مواقف العملاء وتحليلها والتوصل إلى اتفاقيات مربحة للطرفين. تقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة لتكون مرجعًا مهنيًا شاملاً لموظفي الخطوط الأمامية والإدارات ذات الصلة، مما يساهم في بناء علاقات طويلة الأمد وزيادة رضاء العملاء بشكل مستدام.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- موظفو خدمة العملاء.
- مدراء المبيعات.
- ممثلو المبيعات.
- موظفو الدعم الفني.
- مدراء تطوير الأعمال.
- مسؤولو التفاوض التجاري.
- موظفو العلاقات العامة.
- موظفو المتابعة.
- رواد الأعمال وأصحاب الشركات الناشئة.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التجزئة.
- قطاع المصارف والخدمات المالية.
- قطاع التأمين.
- شركات الاتصالات.
- شركات الخدمات اللوجستية.
- القطاع الصحي والمستشفيات.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم خدمة العملاء.
- قسم المبيعات.
- قسم العقود والتفاوض.
- قسم الدعم الفني.
- قسم تطوير الأعمال.
- قسم العلاقات العامة.
- قسم التسويق.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تطبيق أساليب التفاوض الفعال لتحقيق رضا العملاء.
- استخدام استراتيجيات الإقناع أثناء التفاوض.
- إدارة المواقف الصعبة مع العملاء باحترافية.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- تحليل سلوك العملاء وتوقع ردود أفعالهم.
- صياغة حلول مبتكرة لحل النزاعات أثناء التفاوض.
- تحسين مهارات التواصل مع العملاء.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة التدريبية مهارات التفاوض الفعال لتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء على منهجية تدريبية تفاعلية تدمج بين النظرية والتطبيق لضمان تحقيق أفضل النتائج. تشمل أساليب التدريب دراسات حالة عملية مستمدة من بيئات العمل الواقعية، وجلسات نقاش جماعية لتبادل الخبرات، وأنشطة محاكاة لأدوار التفاوض المختلفة بين المشاركين. كما سيتم استخدام التمارين العملية لتعزيز المهارات المكتسبة ومساعدتهم على تطبيقها في مواقف العمل اليومية. يوفر BIG BEN Training Center بيئة تعليمية مشجعة على المشاركة والحوار البنّاء لضمان تحقيق الفائدة القصوى من الدورة. ستُعقد جلسات التغذية الراجعة بانتظام لتمكين المتدربين من تطوير أدائهم بشكل مستمر والاستفادة من الخبرات المتنوعة للمشاركين والمدربين.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات التفاوض

- مفهوم التفاوض الفعال.
- أهمية مهارات التفاوض في خدمة العملاء.
- مراحل العملية التفاوضية.
- العناصر الأساسية للمفاوض الناجح.
- المبادئ الأخلاقية للتفاوض.
- أخطاء شائعة في التفاوض.
- مهارات الاستماع النشط في التفاوض.

الوحدة الثانية: استراتيجيات التفاوض الفعال

- أساليب التفاوض المختلفة.
- تحديد الأهداف التفاوضية.
- كيفية إعداد خطة التفاوض.
- تحليل موقف الطرف الآخر.
- التعامل مع المواقف الصعبة.
- تقنيات الإقناع أثناء التفاوض.
- استخدام لغة الجسد لدعم التفاوض.

الوحدة الثالثة: التفاوض لتحقيق رضا العملاء

- فهم توقعات العملاء.
- صياغة حلول مرضية للطرفين.
- إدارة اعتراضات العملاء.
- بناء الثقة أثناء التفاوض.
- الحفاظ على علاقة إيجابية بعد التفاوض.
- التعامل مع العملاء الغاضبين.
- أساليب إنهاء التفاوض بنجاح.

الوحدة الرابعة: مهارات التواصل المؤثرة في التفاوض

- مبادئ التواصل الفعال.
- استخدام الأسئلة المفتوحة.
- تطوير مهارات الحوار البناء.
- دور التعاطف في التفاوض.
- إدارة النزاعات بالتواصل.
- التغذية الراجعة البناءة.
- التواصل الكتابي والشفهي في التفاوض.

الوحدة الخامسة: التطبيق العملي ودراسات الحالة

- تحليل دراسات حالة واقعية.
- تمارين لعب الأدوار.
- تصميم سيناريوهات تفاوض حقيقية.
- تقييم الأداء التفاوضي.
- تحسين نقاط الضعف.
- خطة تطوير فردية.
- جلسة ختامية للمراجعة.

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 تفعيل مبادئ التفاوض متعددة الأطراف في بيئة خدمة العملاء الديناميكية دون الإخلال بمستويات رضا العملاء المستهدفة؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز الدورة التدريبية مهارات التفاوض الفعال لتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء بتصميمها المتكامل الذي يركز على الدمج بين المفاهيم النظرية والتطبيقات العملية في بيئة عمل حقيقية. تقدم BIG BEN Training Center محتوى تدريبيًا يواكب متطلبات السوق الحديثة ويستند إلى أفضل الممارسات العالمية. من خلال هذه الدورة، لن يكتسب المشاركون فقط المعرفة بأساليب التفاوض الفعال، بل سيتدربون على تطبيق هذه المهارات عبر أنشطة جماعية وتمارين محاكاة متنوعة. كما تتميز الدورة بتركيزها على الجوانب النفسية والاجتماعية التي تؤثر في سلوك العملاء وتساهم في بناء علاقات قوية ومستدامة معهم. تمنح هذه الدورة المشاركين القدرة على تحويل المفاوضات التحدية إلى فرص مثمرة تعزز من مكانة المؤسسة وتزيد من مستوى رضا العملاء. بفضل اعتمادها على أمثلة واقعية وتجارب عملية، تعتبر هذه الدورة الخيار الأمثل لكل من يسعى للتميز في التفاوض وتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء.