



CRDP

سلسلة الوحدات التدريبية المهنية المتكاملة

اسم المهنة: مندوب مبيعات
اسم الوحدة: التفاوض البيعي
الرقم الرمزي: 10





CRDP

تم تصميم وتطوير وتحقيق هذه الوحدة:

- بتمويل من الاتحاد الاوروبي من خلال مشروع "ربط التعليم المهني مع فرص العمل: تحسين جودة قطاع التعليم والتدريب المهني والتقني في القدس الشرقية".
- بتمويل من CRDP من خلال مشروع "ترويج التعليم المهني من أجل التوظيف وخلق فرص العمل خصوصاً للفئات المهمشة من النساء والشباب في القدس الشرقية".
- تنفيذ وإشراف مؤسسة التعاونية الدولية - COOPI .
- تطوير الأدلة والوحدات تم من قبل أوبتموم للاستشارات والتدريب.
- بالتعاون مع مؤسسات التعليم والتدريب المهني في القدس وغرف التجارة والصناعة في رام الله والقدس.

جميع الحقوق محفوظة للتعاونية الدولية "COOPI"

اعداد: أ. سامح جابر

الإشراف الفني: م. بسام صالح (خبير إعداد برامج التعليم والتدريب المهني والتقني)
م. رندة هلال (خبيرة تعليم وتدريب مهني وتقني والربط مع سوق العمل)

تم إعداد هذه الوحدة استناداً للمنهجية الوطنية المعتمدة في إعداد المناهج في قطاع التعليم والتدريب المهني بحسب "دليل تطوير برامج التعليم والتدريب المهني والتقني ضمن منهجية الوحدات النمطية المتكاملة في فلسطين" الرابط في مركز المناهج الفلسطيني- وزارة التربية والتعليم العالي: www.pcdc.edu.ps

فهرس المحتويات

الرقم	العنوان	رقم الصفحة
1	مقدمة.	
2	مخرجات التعلم واهداف التعلم.	
3	ادارة التفاوض البيعي.	
4	اختبار نظري رقم (1).	
5	بطاقة التمرين العملي رقم (1).	
6	الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (1).	
7	تنمية مهارات التفاوض البيعي.	
8	اختبار نظري رقم (2).	
9	بطاقة التمرين العملي رقم (2).	
10	الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (2).	
11	الاتصال التفاوضي الفاعل.	
12	اختبار نظري رقم (3).	
13	بطاقة التمرين العملي رقم (3).	
14	الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (3).	
15	إدارة الحوار البيعي واقناع الزبون المتوقع.	
16	اختبار نظري رقم (4).	
17	بطاقة التمرين العملي رقم (4).	
18	الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (4).	
19	التعامل مع الاعتراضات.	
20	اختبار نظري رقم (5).	
21	بطاقة التمرين العملي رقم (5).	
22	الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (5).	
23	إدارة شروط التفاوض.	
24	اختبار نظري رقم (6).	
25	بطاقة التمرين العملي رقم (6).	
26	الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (6).	
27	الاختبار النظري للوحدة التدريبية.	
28	قائمة المصطلحات الفنية.	
29	قائمة المراجع.	

مقدمة

بتمويل من الاتحاد الاوروبي، تنفذ التعاونية الدولية "كوبي" مشروع "ربط التعليم المهني مع فرص العمل: تحسين جودة قطاع التعليم والتدريب المهني والتقني في القدس الشرقية"، وبتمويل من CRDP تنفذ مشروع "ترويج التعليم المهني من أجل التوظيف وخلق فرص العمل خصوصاً للفئات المهمشة من النساء والشباب في القدس الشرقية". حيث يهدف المشروعين بشكل عام الى المساهمة في تحسين الحياة الاجتماعية والاقتصادية للشباب والشابات في القدس الشرقية، ويهدف بشكل خاص الى تحسين المهارات المهنية للقوة العاملة من الشباب وبالتالي تمكينهم من اخذ الفرصة والافضلية في سوق العمل.

يأتي تطوير وتحقيق هذه الوحدة ايماناً من كوبي بأهمية حصول المتدرب/ة على جودة أعلى من التعليم والتدريب المهني بما يتناسب مع حاجة السوق ومتطلباته. وتم التطوير بناء على نتائج دراسات لسوق العمل ومتطلباته وحاجاته، كما وتمت مراجعة التحليل المهني من قبل سوق العمل.

تختص هذه الوحدة بمهمة " التفاوض البيعي " بهدف إكساب المتدرب/ة المهارات الأدائية والنظرية والاتجاهية المتعلقة بالتفاوض البيعي.

التعاونية الدولية "كوبي"

مخرجات التعلم

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة والتفاعل مع أنشطتها وخبراتها أن يكون لديك القدرة على التفاوض البيعي.

أهداف التعلم

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة والتفاعل مع أنشطتها وخبراتها أن يكون لديك القدرة على:

- 1- إدارة التفاوض البيعي.
- 2- تنمية مهارات التفاوض البيعي.
- 3- الاتصال التفاوضي الفاعل.
- 4- إدارة الحوار البيعي وإقناع الزبون المتوقع.
- 5- التعامل مع الاعتراضات.
- 6- إدارة شروط التفاوض.

المتطلبات المسبقة

قبل الشروع في دراسة هذه الوحدة يطلب منك دراسة الوحدة الآتية:

- 1- إدارة العلاقات مع الزبائن.

تقويم الأداء

سيتم تقويم أدائك من خلال:

- 1- إجابتك على أسئلة الاختبارات النظرية.
- 2- تنفيذ التمارين والاختبارات والنشاطات الواردة في الوحدة التدريبية.

الهدف الأول

بعد إنهاءك الأنشطة التعليمية أدناه سيكون لديك القدرة على إدارة التفاوض البيعي.

الأنشطة التعليمية

المطلوب منك القيام بالآتي:	الاستعانة بالآتي:
قراءة المادة التعليمية.	المادة التعليمية.
الاجابة عن الأسئلة في نهاية المادة التعليمية.	المدرّب/ الميسر لمناقشة اجابتك على الأسئلة.
تنفيذ التمرين/ التطبيق العملي.	المراجع المبينة في نهاية الوحدة التدريبية.
تنفيذ تمرين الممارسة العملية.	البحث في الانترنت.
تنفيذ الاختبار العملي بعد تمرين الممارسة العملية.	زيارة ميدانية إلى مواقع العمل.
تنفيذ النشاطات المطلوبة.	

المعلومات النظرية

1- إدارة التفاوض البيعي

1-1 مفهوم التفاوض البيعي Sales Negotiation

يعتمد التفاوض بشكل عام على الاتصال الهادف بين طرفين أو أكثر حول قضية معينة، بحيث يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب وجهات النظر باستخدام كافة أساليب الإقناع وذلك للحفاظ على منفعة قائمة أو للحصول على منفعة جديدة. فالتفاوض هو سلوك طبيعي يستخدمه الشخص للتفاعل مع بيئته من خلال الاتصال المستمر بين طرفي التفاوض للوصول إلى اتفاق يلبي مصالحهم. فالتفاوض هو المخرج الوحيد لمعالجة العديد من القضايا المتنازع عليها.

أما التفاوض البيعي فهو عملية اتصال تنطوي على تداول لجميع التفاصيل اللازمة لإتمام عملية البيع بنجاح، وكجزء من التفاوض البيعي يقوم مندوب المبيعات بالاتصال بشكل مباشر مع الزبائن، وتقييم احتياجاتهم والتركيز على المزايا التي سيجنيها الزبائن نتيجة شرائهم للسلعة أو الخدمة، وإقناعهم بأن شراء السلعة أو الخدمة المتفاوض عليها يعتبر قرار رشيد.

إن الهدف النهائي لعملية التفاوض البيعي هو تحقيق أكبر المكاسب للبائع على المدى الطويل في ضوء تلبية احتياجات ورغبات وتفضيلات وتوقعات الزبائن، مع التأكد من تكرار شراء السلعة أو الخدمة من الزبون في المستقبل وذلك ضمن أفضل الشروط لجميع أطراف العملية البيعية. كما ويغلب على عملية التفاوض البيعي الصبغة الرسمية المخططة، علماً بأنه قد يحصل التفاوض البيعي بشكل مفاجئ وغير متوقع أو قد يكون غير رسمي في بعض الحالات.

إذا لم تستطع أن تدور حوله، أو تفقر من فوقه، أو تنفذ من خلاله، فمن الأفضل أن تتفاوض معه "أشلى بريليانت"

2-1 أساسيات التفاوض البيعي Basics of Sales Negotiation

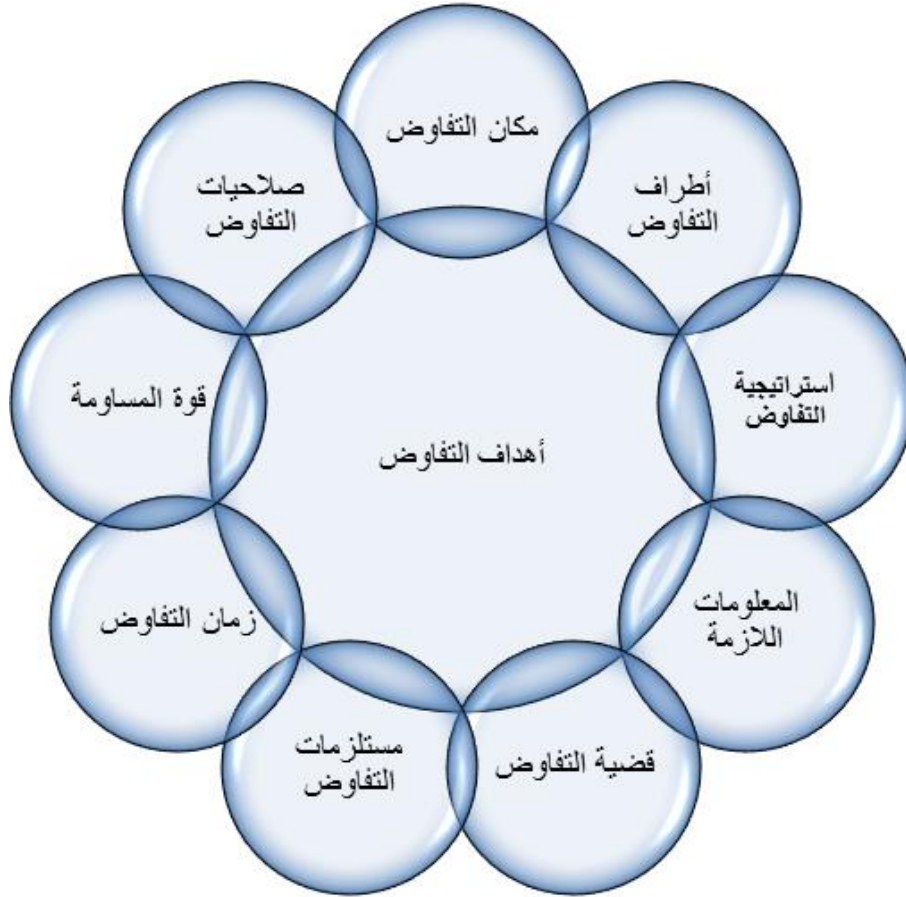
للتفاوض البيعي النجاح أساسيات يجب البناء عليها من قبل البائع ليتمكن من تحقيق الهدف المنشود من عملية التفاوض البيعي، ويمكن تلخيصها بستة أساسيات كما يلي:

- 1- تعرف على أسلوبك الخاص في التفاوض فالشخص اللين سهل المراس لا يمكن أن يتحول إلى شخص متصلب الرأي في جلسة واحدة، علماً بأن أصحاب الشخصيات التنافسية أكثر قدرة على التفاوض من غيرهم.
- 2- تحديد الأهداف التفاوضية البيعية بشكل واضح ومحدد وكامل وعدم التركيز على السعر أو الكمية فقط.
- 3- التعرف على المعايير التي يسعى أطراف التفاوض البيعي لتحقيقها مما يؤدي إلى إيجاد أرضية مشتركة للتفاوض والاتفاق.
- 4- تقييم العلاقات واستغلالها يسهل عملية التفاوض والوصول إلى اتفاق بيعي بين مختلف الأطراف، فأسلوب التفاوض بين الأصدقاء يأخذ طابع مرح وسهل وميسر.
- 5- التعرف على أهداف الطرف الآخر من التفاوض مما يجعلك تركز على أولوياته وتساهمه لتحقيق أفضل الصفقات.
- 6- خلق جو من التوازن ما بين حاجات المشتري المتوقع وحاجات البائع مما يدفع الطرفين لاستغلال اللقاء التفاوضي خوفاً من فوات الفرصة.

3-1 التخطيط للتفاوض البيعي Planning for Sales Negotiation

تمر عملية التفاوض البيعي بعدة خطوات متسلسلة يعتمد بعضها على بعض، وتبدأ هذه الخطوات بالتخطيط للتفاوض البيعي والذي يعتبر الموجه الرئيس لعملية التفاوض البيعي والأساس الذي تقيم عليه، فكل ما ينفقه مندوب المبيعات من وقت وجهد وتكاليف للقيام بالتخطيط للتفاوض البيعي يعتبر انفاق في الاتجاه الصحيح وأساس للنجاح والتميز في تحقيق أفضل النتائج البيعية.

وتعتبر خطة التفاوض البيعي الوثيقة الاستراتيجية الأولى لتوجيه عملية التفاوض وللتقييم المستمر لها فمن خلالها يتم تحديد الاجراءات والأفعال المناسبة في الوقت المناسب ومن خلالها يتم تحديد متى يجب انهاء عملية التفاوض ومتى يجب الانسحاب منها أو تأجيلها أو الاستمرار فيها، ومما لا شك فيه أن التخطيط للتفاوض البيعي يركز على محاور عدة أهمها أهداف التفاوض واستراتيجياته وتكتيكاته وخطته وتحليل لبيئة التفاوض وجمع المعلومات اللازمة وتحليل معمق لكل أطراف التفاوض ولكل القضايا التي سيتم التفاوض عليها ووتجهيز كل مستلزمات التفاوض المادية والمعنوية. ويوضح الشكل (1) مكونات خطة التفاوض البيعي .



شكل (1): مكونات خطة التفاوض البيعي

4-1 الإعداد للتفاوض البيعي Preparation for Sales Negotiation

يتم في هذه المرحلة التأكيد على فوائد المنتج أثناء عملية التفاوض من خلال التساؤل عن الفوائد التي يحققها المنتج للمشتري، والعرف على ما يقدمه المنافسين والتركيز على الميزات التي تتوفر في منتجك ولا تتوفر في المنتجات المنافسة، بالإضافة الى تحديد السعر العالي الذي لا يقبله المشتري واستخدامه عند الرغبة في انهاء عملية، والاعداد لتقديم العرض البيعي أثناء اللقاء بالمشتري.

5-1 استكشاف المشتري Exploring the Buyer

يتم في هذه المرحلة التعرف على ما يحفز المشتري من خلال البحث في مدونة المشتري في مواقع التواصل الاجتماعي مثل Facebook أو Twitter أو LinkedIn كما ويتم البحث في الموقع الالكتروني للمشتري اذا كان مؤسسة والاطلاع على المعلومات المنشورة فيه. بالإضافة الى طرح الأسئلة على المشتري لمعرفة المزيد عن احتياجاته و دوافعه، والنظر للمشتري والمناطق المحيطة به لنستقي منها معلومات تساعد في التفاوض البيعي.

6-1 تنفيذ التفاوض البيعي Executing sales negotiation

يتم في هذه المرحلة المناورة في تحديد السعر وذلك للتدرج في تخفيض السعر، كما يتم اقناع المشتري بالتنازل على تخفيض السعر مقابل الحصول على قيمة مضافة، فاذا اصر المشتري على تخفيض السعر فلا تقدم أية قيم مضافة للمنتج. كما ويتم مواجهة حجج العملاء المحتملين بطريقة إيجابية هادئة ومنفتحة وودية. وأخيراً إغلاق الصفقة بالتوقف عن التفاوض عندم تصل الى اتفاق والبدء مباشر بعملية انهاء الصفقة وبشكل سريع وبدون تردد، والعمل على تسليم المنتج بالوقت والمكان والشكل والكمية والطريقة المتفق عليها.

اختبار نظري رقم (1)

السؤال الأول: وضع إشارة (✓) أمام العبارات الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارات غير الصحيحة فيما يأتي:

- 1- () يعتمد التفاوض بشكل عام على الاتصال الهادف بين طرفين أو أقل.
- 2- () التفاوض سلوك استثنائي طارئ يستخدمه الشخص للتفاعل مع بيئته.
- 3- () يقوم مندوب المبيعات أثناء التفاوض البيعي بالاتصال بشكل مباشر مع الزبائن.
- 4- () الهدف النهائي لعملية التفاوض البيعي هو تحقيق أكبر المكاسب للبائع على المدى القصير.
- 5- () يهدف التفاوض البيعي الى التأكد من تكرار شراء الزبون للمنتج في المستقبل.

السؤال الثاني: وضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

- 1- يغلب على عملية التفاوض البيعي:
 - أ- الشكل الرسمي.
 - ب- الشكل غير الرسمي.
 - ج- الشكل المفاجئ.
 - د- الشكل العفوي.
- 2- الشخصية الأكثر قدرة على التفاوض هي الشخصية:
 - أ- الانطوائية.
 - ب- التنافسية.
 - ج- العدائية.
 - د- اللينة.
- 3- يعتمد التفاوض البيعي في أغلب الأحيان على الاتصال:
 - أ- المباشر.
 - ب- غير المباشر.
 - ج- غير الرسمي.
 - د- لا شيء مما ذكر.
- 4- يهدف المشتري من ممارسته للتفاوض مع البائع الى تحقيق:
 - أ- حاجاته.
 - ب- رغباته.
 - ج- توقعاته.
 - د- لا شيء مما ذكر.
- 5- الموجه الرئيس لعملية التفاوض البيعي هو:
 - أ- التخطيط.
 - ب- التنظيم.
 - ج- الرقابة.
 - د- الاتصال.

بطاقة التمرين العملي رقم (1)

اسم التمرين: إدارة التفاوض البيعي.
الزمن المخصص للتمرين:

الأهداف التدريبية للتمرين:
بعد إنهاء التمرين من المتوقع أن يكون لديك القدرة على إدارة التفاوض البيعي.

التسهيلات التدريبية للتمرين (التجهيزات والأدوات والمواد):

- جهاز حاسوب.
- خدمة انترنت.
- قرطاسية.
- كتيبات لمواصفات منتجات.
- عينات مجانية.
- دفاتر فواتير.
- عروض أسعار.
- بطاقات أعمال.
- دفاتر طلبيات.
- عقود.

خطوات تنفيذ التمرين:

أولاً: التخطيط للتفاوض البيعي

عليك اتباع الخطوات الآتية للتخطيط للتفاوض البيعي:

- 1- تحديد واضح للقضية التفاوضية أي ما هو الموضوع الذي سيتم التفاوض بشأنه؟ فقد يكون السعر أو الكمية أو غير ذلك.
- 2- تحديد الهدف العام لعملية التفاوض البيعي والذي ينبثق من القضية التفاوضية ثم تحديد الأهداف المرحلية والتي تستخدم لقياس مدى الانجاز في عملية التفاوض.
- 3- اختيار الاستراتيجيات المناسبة للتفاوض البيعي والتي توصلنا لتحقيق الأهداف.
- 4- جمع المعلومات اللازمة للتفاوض البيعي والتي ترتبط بقضية التفاوض من مواصفات السلعة أو الخدمة وقوائم الأسعار وطرق الدفع وطرق النقل والتسليم والتركيب والصيانة والكفالة والتطوير والتحديث والترجيح والخصومات وغيرها من شروط البيع.
- 5- تحديد أطراف التفاوض المباشرة والتي يتم معها التفاوض وتحليلها وجمع المعلومات عنها، بالإضافة الى تحديد الأطراف غير المباشرة والتي قد تكون جهات ضاغطة أو مؤثرة أو متخذة للقرار الشرائي، وتحديد معايير كل طرف في التفاوض.
- 6- تحديد قوة المساومة التي يمتلكها كل طرف في التفاوض وما هي مصادر القوة لديه.
- 7- تحديد دقيق لموعد التفاوض بالتاريخ واليوم والساعة ومدة التفاوض.
- 8- تحديد دقيق للمكان الذي سيتم فيه التفاوض من حيث أسم البلد والمدينة والحي والشارع والبنية والطابق والقاعة أو الغرفة.
- 9- تحديد دقيق لمستلزمات عملية التفاوض من كتيبات لمواصفات المنتج وقائمة بالزبائن السابقين و laptop و iPad وعينات مجانية و دفاتر فواتير وعروض أسعار و بطاقات أعمال و قرطاسية و دفاتر طلبيات وعينات تجريبية وجهاز هاتف خلوي وعقود وغيرها.
- 10- مراجعة حجم الصلاحيات الممنوحة للتفاوض مع البائع المحتمل.

ثانياً: الإعداد للتفاوض البيعي

عليك اتباع الخطوات الآتية للإعداد للتفاوض البيعي:

- 1- التأكيد على فوائد المنتج أثناء عملية التفاوض من خلال التساؤل عن هذه الفوائد فمثلاً إسأل نفسك "كيف سيحسن المنتج حياة المشتري أو وضع منشأته؟" على سبيل المثال هل سيقبل المنتج من الوقت الذي يبذله المشتري؟ مما سيتيح له المزيد من الوقت لقضاء أعمال أخرى أو ممارسة الأنشطة العائلية. أو أن المنتج أقل تكلفة من المنتجات المنافسة، وهذا يعني توفير المال.
- 2- اعرف ما يقدمه منافسك وركز على الميزات التي تتوفر في منتجك ولا تتوفر في المنتجات المنافسة. فقد يكون المنتج المنافس أقل تكلفة ولكن قد يكون منتجك أعلى جودة مما يعني متانة أعلى وعمر استخدامي أطول. لذا يجب لفت انتباه المشتري لمدى التوفير في التكاليف الذي سيحققه نتيجة اختيار منتجك على المدى الطويل.
- 3- تحديد السعر العالي الذي لا يقبله المشتري واستخدامه عند الرغبة في إنهاء عملية التفاوض وذلك للخروج من حيز المنتجات مرتفعة السعر والتي قد يرغب المشتري بحجزها مبدئياً دون التزام حقيقي مما سيؤدي الى تجميد مبالغ كبيرة.
- 4- جهز نفسك لتقديم العرض البيعي أثناء اللقاء بالمشتري، بحيث يجب أن تظهر الحماسة والخبرة العالية بالإضافة الى تغطية كل المواضيع المرتبطة.

ثالثاً: استكشاف المشتري

عليك اتباع الخطوات الآتية لاستكشاف المشتري:

- 1- معرفة ما يحفز المشتري، فقد يحتاج ذلك الى بعض التجسس الاخلاقي للحصول على المعلومات عن المشتري. وذلك من خلال البحث في مواقع التواصل الاجتماعي مثل Facebook أو Twitter أو Linkedin عن مدونة المشتري سواء كان شخصاً عادياً أو مؤسسة حيث يتم الاطلاع على الملف الشخصي للمشتري وقراءة تعليقاته ومشاركاته واهتماماته، كما ويتم البحث عن الموقع الالكتروني للمشتري اذا كان مؤسسة والاطلاع على المعلومات المنشورة فيه.
- 2- طرح الأسئلة على المشتري لمعرفة المزيد عن احتياجاته و دوافعه. فبعض المشتريين يتحدث عن مشكلته وهو بحاجة الى المساعدة في الاستشارة والتوجيه، والبعض الآخر يعرف بالضبط ما يبحث عنه .
- 3- النظر للمشتري والمناطق المحيطة به. فاذا كان يرتدي ساعة يد ذات علامة تجارية مميزة فهذا مؤشر على اهتمامه بالمكانة الاجتماعية والتفخر والبرستيج، وان كان يعلق صور عائلته هذا مؤشر على أهميته حياته الأسرية، وغير ذلك الكثير من الأشياء التي يجب أن تستقي منها معلومات تساعدك في التفاوض البيعي.

رابعاً: تنفيذ التفاوض البيعي

عليك اتباع الخطوات الآتية لتنفيذ التفاوض البيعي:

- 1- ناور بمساحة واسعة من السعر، ففي بعض الاحيان يطلب منك المشتري اعطائه أقل سعر لديك، فاذا اعطيته أقل سعر ممكن سيقوم المشتري بالتفاوض للحصول على سعر أقل مما سينيهي التفاوض بشكل سريع، ولتجنب هذا السيناريو يجب اعطائه سعر يزيد بنسبة 10% - 15% عن أقل سعر ممكن حتى تتمكن من الاستمرار في التفاوض والنزول بالسعر لتحقيق اتفاق مرضي ولتشعر المشتري بأنه حقق فوز في مجال السعر، فمن المعلوم أن كلا طرفي التفاوض يعطيان القليل مقابل القليل وبالتدريج.
- 2- التنازل على تخفيض السعر مقابل الحصول على قيمة مضافة، فبدلاً من تخفيض السعر قم باعطاء المشتري قيمة مضافة مثل سنة خدمة دعم فني مجاناً أو سنة كفالة اضافية، فاذا اصر المشتري على تخفيض السعر فلا تقدم أية قيم مضافة للمنتج.

- 3- مواجهة حجج العملاء المحتملين بطريقة إيجابية . فظهور شعورك بالإحباط يفاقم الوضع، ويزيد احتمالية فقدان فرصة البيع لشعور المشتري بالقلق، لذا يجب التعامل مع هذه الجدالات والحجج بطريقة هادئة ومنفتحة وودية.
- 4- إغلاق الصفقة، توقف عن التفاوض عندم تصل الى اتفاق وابدء مباشر بعملية انهاء الصفقة وبشكل سريع وبدون تردد، انتبه لغة جسم المشتري فاذا رأيته يتلملأ أو لا يوجد لديه أسئلة فهذا دليل هلى أن لديه ما يكفي من المعلومات وأنه على استعداد للشراء.
- 5- سلم المنتج بالوقت والمكان والشكل والكمية والطريقة التي وعدت المشتري بها و كما هو متفق عليه.

الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (1)

اسم التمرين: إدارة التفاوض البيعي.			
اسم المتدرب/ة:			
الرقم	الخطوات	نعم	لا
1	تهيئة مكان العمل.		
2	تحضير التجهيزات والأدوات والمواد.		
3	التخطيط للتفاوض البيعي.		
4	التحضير للمفاوضات البيعية.		
5	تتبع خطوات التفاوض البيعي.		
6	تجنب أخطاء التفاوض البيعي.		
7	اكتشاف دوافع المشتري المتوقع.		
8	المحافظة على التجهيزات والمواد والأدوات.		
9	التقيد بتعليمات السلامة المهنية.		
10	ترتيب مكان العمل.		
اسم الفاحص/ة:		التوقيع:	
		التاريخ:	

الأنشطة الفردية الإضافية

- 1- الاطلاع على قضايا التفاوض البيعي.
- 2- الاطلاع على استراتيجيات التفاوض البيعي.
- 3- الاطلاع على كيفية تحديد ميزات المنتجات.
- 4- مقابلة مندوبي مبيعات ومناقشة التفاوض البيعي معهم.

الهدف الثاني

بعد إنهاءك الأنشطة التعليمية أدناه سيكون لديك القدرة على تنمية مهارات التفاوض البيعي.

الأنشطة التعليمية

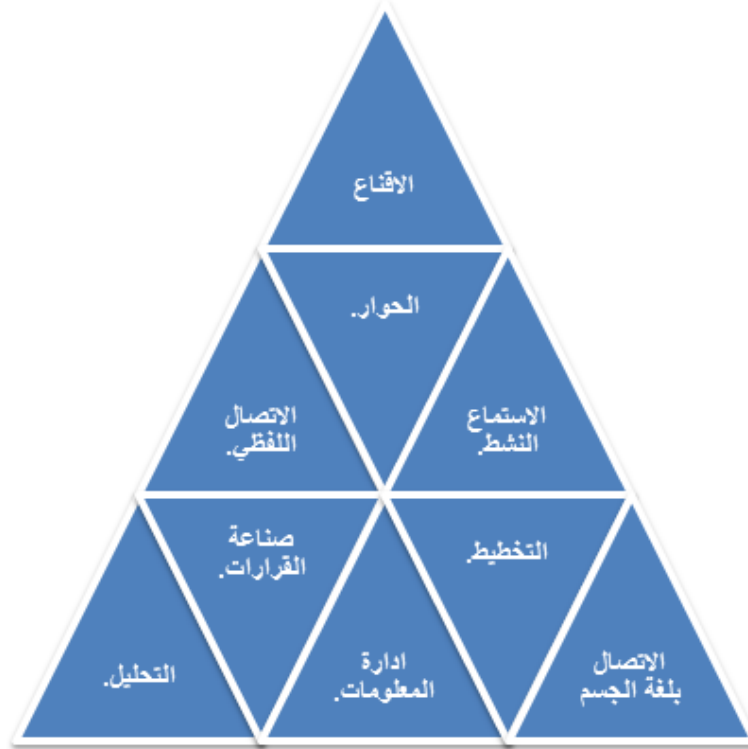
المطلوب منك القيام بالآتي:	الاستعانة بالآتي:
قراءة المادة التعليمية.	المادة التعليمية.
الاجابة عن الأسئلة في نهاية المادة التعليمية.	المدرّب/ الميسر لمناقشة اجابتك على الأسئلة.
تنفيذ التمرين/ التطبيق العملي.	المراجع المبينة في نهاية الوحدة التدريبية.
تنفيذ تمرين الممارسة العملية.	البحث في الانترنت.
تنفيذ الاختبار العملي بعد تمرين الممارسة العملية.	زيارة ميدانية إلى مواقع العمل.
تنفيذ النشاطات المطلوبة.	

المعلومات النظرية

2- تنمية مهارات التفاوض البيعي

1-2 مهارات التفاوض البيعي Sales Negotiation Skills

يحتاج مندوب المبيعات الى مهارات متقدمة لينجح في عملية التفاوض البيعي، والتي تعتبر أساساً للوصول الى صفقة مربحة ضمن شروط بيعية مرضية لجميع الاطراف. وترتكز هذا المهارات في الدرجة الأولى على مختلف مهارات الاتصال الفعال والتي تمكن مندوب المبيعات من اجراء حوار فاعل يتمكن من خلاله من اقناع المشتري المتوقع بشراء السلعة أو الخدمة ضمن الشروط العادلة، ويظهر في الشكل (2) مهارات التفاوض البيعي.



شكل (2): مهارات التفاوض البيعي

2-2 أساليب التفاوض البيعي Sales Negotiation Styles

تتعدد أساليب التفاوض البيعي والتي يمكن استخدامها من قبل مندوب المبيعات حسب الموقف البيعي والذي يشكله البائع والمشتري المتوقع والمنتج المراد بيعه والبيئة المحيطة وزمان البيع وغيرها، علماً بأن مندوب المبيعات قد يواجه مشتري يمارس أسلوب تفاوضي قتالي أو عنيد أو متردد أو ودود أو غير ذلك مما يدفع مندوب المبيعات الى ممارسة الأسلوب المناسب ليتمكن من النجاح في عقد الصفقة، ويرجع الأسلوب الذي يمارسه مندوب المبيعات في التفاوض البيعي الى تركيبته الشخصية وسماته وخصائصه والتي تغطي عليه ممارسة نوع معين من الأساليب التي قد يغلب عليها التشدد والقسوة أو التساهل واللين، لذا يجب على مندوب المبيعات التعرف على أسلوبه التفاوضي ثم تقييم مدى ملائمته للتفاوض البيعي ثم العمل على تطويره، ويمكن حصر أهم أساليب التفاوض في عشرة أساليب، الجدول (1)، وهي:

جدول (1): أساليب التفاوض البيع

	1- الأسلوب العملي، خصائص الأسلوب: 1- استثمار الوقت بكفاءة. 2- التنظيم والترتيب. 3- الواقعية. 4- الوعي بالبيئة المحيطة. 5- الكفاءة العالية في الاداء. 6- النشاط.
	2- الاسلوب المنفتح، خصائص الأسلوب: 1- الانفتاح مع الآخرين. 2- يميل الى الصداقة. 3- الصراحة. 4- العاطفية. 5- الفكاهة والدعابة. 6- منجز للاهداف.
	3- الاسلوب المحلل، خصائص الأسلوب: 1- الفضولية. 2- بطئ في ردة الفعل. 3- الاهتمام بالتفاصيل. 4- التفكير التحليلي. 5- يربط الاشياء بعضها ببعض. 6- العقلية العلمية. 7- موضوعي ومنطقي. 8- لا يركز كثيرا على العواطف.
	4- الأسلوب المتأن، خصائص الأسلوب: 1- البطئ في الحركة. 2- متباعد التفكير احياناً. 3- غير عاطفي. 4- هادئ. 5- الملل والرتابة. 6- بطئ التفاعل.
	5- الاسلوب المشاغب، خصائص الأسلوب: 1- يثير المشاكل والصعوبات. 2- غير مستقل عاطفياً. 3- حب الظهور. 4- تقليدي وغير ابتكاري. 5- يميل الى المجادلة.

	6- الاسلوب التقاتلي، خصائص الأسلوب: 1- العنف. 2- العدوانية. 3- يلجأ الى الهدوء بسرعة. 4- سهولة الغضب. 5- النضال لفترة قصيرة. 6- مندفع. 7- يجادل كثيراً. 8- التوتر. 9- قلة التوازن العاطفي. 10- اليأس.
	7- الاسلوب العدواني، خصائص الأسلوب: 1- عصبي. 2- متوتر. 3- جارح. 4- عنيد. 5- يميل الى الغدر. 6- لا يحترم الآخرين. 7- يستخدم الصوت المرتفع. 8- كثير المقاطعة للآخرين.
	8- الاسلوب المغرور، خصائص الأسلوب: 1- حب الظهور. 2- التعالي. 3- ثقة مفرطة بالنفس. 4- ادعاء معرفة كل شيء. 5- التغطرس. 6- جاف في ردوده. 7- الاستهزاء.
	9- الاسلوب المتردد، خصائص الأسلوب: 1- القلق. 2- الريبة والشك. 3- قليل الثقة بالنفس. 4- غير مستقر. 5- غير حاسم. 6- كثير الوعود. 7- التأجيل في اتخاذ القرارات.

	10- الأسلوب الودود، خصائص الأسلوب: 1- الحب. 2- الاجتماعية. 3- التفاوض. 4- احترام الآخرين. 5- الطيبة. 6- الحلول الوسط. 7- يتعامل مع الزبائن كأنهم ضيوف. 8- يهتم بالمحافظة على العلاقات.
---	---

3-2 الإستماع النشط Active Listening

المستمع النشط أو الفعال هو الشخص الذي يستمع بتركيز وانتباه ويبدل مجهوداً ليس فقط لفهم ما يقال ولكن لفهم ما وراء ذلك من معاني واحاسيس ومشاعر. وفيما يأتي الشكل (3) والذي يظهر مواصفات المستمع النشط.



شكل (3): مواصفات المستمع النشط

4-2 الصبر في التفاوض Patience in negotiating

يعرف الصبر في علم النفس والاجتماع بأنه القدرة على تحمل الانتظار أو التأخير أو الألم أو التصرفات المستفزة من الغير، ويرتبط الصبر بالقدرة على التحكم في المشاعر والعواطف والسلوك والتعامل بكل هدوء مع الصعوبات والمعوقات التي تواجهك، والصبر من السمات التي لا يمكن امتلاكها بسهولة خاصة في عصر الانترنت والتكنولوجيا والازدحام والتلوث والضغطات المتزايدة.

كما ويعتبر الصبر من المتطلبات الأساسية في التفاوض البيعي، حيث يواجه مندوب المبيعات العديد من المواقف المستفزة والتي تحتاج منه الى صبر ليتمكن من انجاز الصفقة، فالصبر على الاتفاق مع الزبون على المكان والزمان للتفاوض واحتمال التأجيل والمماطلة وعدم الالتزام بالمواعيد والتفاوض في مكان غير ملائم وبحضور بعض الأشخاص المستفزين وغير المعنيين بالصفقة والصبر على اسئلة الزبون واستيضاحاته واستفساراته واعتراضاته ورفضه وغير ذلك من الأمور.

5-2 البيع الاستشاري Consulting Selling

يعتبر لعب دور البائع الاستشاري من قبل مندوب المبيعات في عملية التفاوض البيعي ركن أساسي في كسب ثقة الزبون المتوقع، مما يترتب عليه سهولة التواصل والحوار مع الزبون وامكانية اقناعه بالصفقة ضمن شروط البيع المنصفة والمحقة لأهداف جميع أطراف عملية التفاوض. ويمثل الشكل (4) مرتكزات البيع الاستشاري الواجب تبنيتها من قبل مندوب المبيعات في عملية التفاوض.



شكل (4): مرتكزات البيع الاستشاري

اختبار نظري رقم (2)

السؤال الأول: وضع إشارة (✓) أمام العبارات الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارات غير الصحيحة فيما يأتي:

- 1- () تركز مهارات التفاوض البيعي بشكل أساسي على مهارات الاتصال الفعال.
- 2- () يطمح مندوب المبيعات الى تحقيق شروط بيعية تحقق مصالحه دون النظر الى المشتري.
- 3- () تعتبر ادارة المعلومات من مهارات التفاوض البيعي.
- 4- () تعتبر المهارات الحاسوبية من أهم مهارات التفاوض البيعي.
- 5- () يعتبر الصبر من المتطلبات الأساسية في التفاوض البيعي.

السؤال الثاني: وضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

- 1- يعرف الصبر في علم النفس والاجتماع بأنه القدرة على تحمل:
أ- الانتظار.
ب- التصرفات المستفزة.
ج- التأخير.
د- جميع ما ذكر.

- 2- واحد مما يأتي لا يعتبر من مرتكزات البيع الاستشاري:
أ- العلاقة.

- ب- الحسم.
- ج- المصداقية.
- د- الثقة.

- 3- أسلوب التفاوض الذي يتسم بالتفاؤل والاجتماعية هو الأسلوب:

- أ- المتأني.
- ب- المحلل.
- ج- الودود.
- د- المتردد.

- 4- أسلوب التفاوض الذي يتسم بالنضال لفترة قصيرة هو الأسلوب:

- أ- العدوانى.
- ب- المتأني.
- ج- المتردد.
- د- التقاتلى.

- 5- أسلوب التفاوض الذي يتسم بالثقة المفرطة بالنفس هو الأسلوب:

- أ- المغرور.
- ب- المتردد.
- ج- المنفتح.
- د- العدوانى.

بطاقة التمرين العملي رقم (2)

اسم التمرين: تنمية مهارات التفاوض البيعي.
الزمن المخصص للتمرين:

الأهداف التدريبية للتمرين:
بعد إنهاء التمرين من المتوقع أن يكون لديك القدرة على تنمية مهارات التفاوض البيعي.

التسهيلات التدريبية للتمرين (التجهيزات والأدوات والمواد):

- طاولة اجتماعات.
- كراسي اجتماعات.
- لوح قلاب.
- عينات من المنتجات.
- قرطاسية.
- دفاتر.
- حاسوب.
- خدمة انترنت.

خطوات تنفيذ التمرين:

أولاً: تحديد أسلوب التفاوض البيعي

عليك اتباع الخطوات الآتية لتحديد أسلوب التفاوض البيعي:

- 1- تقييم البيئة التفاوضية.
- 2- مراجعة أسلوب التفاوض العملي.
- 3- مراجعة أسلوب التفاوض المنفتح.
- 4- مراجعة أسلوب التفاوض المحلل.
- 5- مراجعة أسلوب التفاوض المتأني.
- 6- مراجعة أسلوب التفاوض المشاغب.
- 7- مراجعة أسلوب التفاوض التقاتلي.
- 8- مراجعة أسلوب التفاوض العدواني.
- 9- مراجعة أسلوب التفاوض المغرور.
- 10- مراجعة أسلوب التفاوض المتردد.
- 11- مراجعة أسلوب التفاوض الودود.
- 12- تقييم أساليب التفاوض بناءً على مكونات بيئة التفاوض.
- 13- اختيار أسلوب التفاوض البيعي.
- 14- ممارسة أسلوب التفاوض الملائم.

ثانياً: تقييم أسلوب التفاوض البيعي

عليك اتباع الخطوات الآتية لتقييم أسلوب التفاوض البيعي:

- 1- تحديد أسلوبك في التفاوض البيعي.
- 2- قياس مدى تحقيق أسلوبك التفاوضي للأهداف البيعية.
- 3- تحديد نقاط القوة في أسلوب التفاوض البيعي الذي تمارسه.
- 4- تحديد نقاط الضعف في أسلوب التفاوض البيعي الذي تمارسه.

- 5- تدعيم نقاط القوة في أسلوب التفاوض البيعي الذي تمارسه.
- 6- معالجة نقاط الضعف في أسلوب التفاوض البيعي الذي تمارسه.

ثالثاً: تقوية مهارات التعامل مع الرفض

عليك اتباع الخطوات الآتية لتقوية مهارات التعامل مع الرفض:

- 1- ممارسة مختلف درجات السرعة في الكلام.
- 2- ممارسة مختلف درجات نبرة الصوت.
- 3- تعزيز الثقة بالنفس.
- 4- ادارة الغضب.
- 5- ادارة الضغوط.
- 6- ممارسة الصبر.
- 7- ممارسة لغة البيع الاحترافية.
- 8- ممارسة التصرف بلباقة.
- 9- تحليل اسلوب الزبون في التواصل.
- 10- تحديد احتياجات الزبون.
- 11- ممارسة الاستماع النشط.
- 12- ممارسة الاتصال البصري الفاعل.
- 13- ممارسة لغة الجسم الايجابية.
- 14- المقارنات الشمولية مع المنافسين.

رابعاً: تعزيز مهارات الإستماع النشط

عليك اتباع الخطوات الآتية لتعزيز مهارات الإستماع النشط:

- 1- السماع أكثر ممن الحديث.
- 2- أظهر الحماس العالي.
- 3- ممارسة الاتصال البصري مع الزبون المتوقع.
- 4- اعطاء الزبون المتوقع اشارات تعزيزية من خلال هز الرأس وتعابير الوجه المناسبة.
- 5- توجيه أسئلة للزبون المتوقع.
- 6- تجنب الحركات أو الانيماءات المشتتة.
- 7- إعادة صياغة ما يقوله الزبون المتوقع.
- 8- تجنب مقاطعة الزبون المتوقع أثناء كلامه.
- 9- التفرغ تماماً لمحدثك وركز انتباهك على ما يقول.

خامساً: تنمية سيكولوجيا التفاوض

عليك اتباع الخطوات الآتية لتنمية سيكولوجيا التفاوض:

- 1- اظهار القناعة العالية بالمنتج.
- 2- استخدم الكلمات ذات المعاني المحصورة والمحددة.
- 3- ترك الجدل العقيم الذي يقود إلى الخصام.
- 4- تجهيز مقدمات منطقية للحوار.
- 5- تحديد النتائج المرجوة من الحوار.
- 6- اختيار العبارات اللينة الهينة والابتعاد عن الشدة والضغوط وفرض الرأي.
- 7- ربط بداية الحوار بنهاية.
- 8- اظهار مشاعر الفرح الحقيقية.

سادساً: تنمية الصبر في التفاوض

عليك اتباع الخطوات الآتية لتنمية الصبر في التفاوض:

- 1- عندما تشعر بالإحباط أو الغضب؛ قف، وابدأ في العد سراً وببطء إلى رقم 10.
- 2- خذ ثلاثة أنفاس عميقة ببطيئة.
- 3- سجل أسباب الغضب الذي تشعر به على ورقة أمامك فهذا يمكنك من اتخاذ رد فعل بديل.
- 4- عدم المبالغة في رد الفعل.
- 5- اتخذ لك قدوة حسنة في الصبر وتخيل كيف يتصرف في هذا الموقف.
- 6- تقييم الفائدة التي ستعود علي وعلى الزبون من التصرف الذي سيفرغ الغضب.
- 7- الابتعاد لبضع دقائق، وأخذ استراحة من هذا الوضع، فقط لمدة 5-10 دقائق.
- 8- تذكر بأن الزبون ليس مثالياً ولكن المصلحة تقتضي العلاقة معه "إعادة تحديد المصلحة من الزبون".
- 9- خطط لكيفية التعامل المثالي مع التصرفات المستفزة.
- 10- مارس الابتسامة والضحك مما سيعود عليك بالشعور بالراحة.

سابعاً: لعب دور البائع الاستشاري

عليك اتباع الخطوات الآتية للعب دور البائع الاستشاري:

- 1- التخطيط الفاعل لجلسة التفاوض البيعي.
- 2- بناء العلاقات البيعية الممتازة مع الزبون.
- 3- طرح الأسئلة لبناء المصداقية.
- 4- تحديد احتياجات الزبون.
- 5- تحديد أولويات الزبون.
- 6- تقديم معلومات وافيه عن المنتج أو الخدمة.
- 7- ربط المنتجات والخدمات باحتياجات الزبون.
- 8- التعامل بفاعلية مع اعتراضات الزبون.
- 9- الحصول على التزام شرائي لإتمام الصفقة مع الزبون.

ثامناً: توجيه عملية التفاوض:

عليك اتباع الخطوات الآتية لتوجيه عملية التفاوض:

- 1- اعداد خطة للتفاوض.
- 2- اعداد اهداف مرحلية للتفاوض.
- 3- تقييم مستمر لنتائج التفاوض.
- 4- وضع وقت زمني محدد لمراحل التفاوض.
- 5- اشراك المشتري المتوقع في البرنامج الزمني لجلسة التفاوض.
- 6- اعادة توجيه الحوار نحو هدف التفاوض.
- 7- تحفيز المشتري المتوقع نحو هدف التفاوض.
- 8- أخذ استراحات عند الخروج عن أهداف التفاوض.
- 9- تأجيل اتمام التفاوض عند صعوبة الرجوع الى هدف التفاوض.

الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (2)

اسم التمرين: تنمية مهارات التفاوض البيعي.			
اسم المتدرب/ة:			
الرقم	الخطوات	نعم	لا
1	تهيئة مكان العمل.		
2	تحضير التجهيزات والأدوات والمواد.		
3	تحديد أسلوب التفاوض البيعي.		
4	تقييم أسلوب التفاوض البيعي.		
5	تقوية مهارات التعامل مع الرفض.		
6	تعزيز مهارات الاستماع النشط.		
7	تنمية سيكولوجيا التفاوض.		
8	تنمية الصبر في التفاوض.		
9	لعب دور البائع الاستشاري.		
10	توجيه عملية التفاوض.		
11	المحافظة على التجهيزات والمواد والأدوات.		
12	التقيد بتعليمات السلامة المهنية.		
13	ترتيب مكان العمل.		
اسم الفاحص/ة:		التوقيع:	
		التاريخ:	

الأنشطة الفردية الإضافية

- 1- لعب أدوار مختلف أساليب التفاوض البيعي.
- 2- مشاهدة افلام تعليمية للاتصال بلغة الجسم.
- 3- الاطلاع على التقارير البيعية.
- 4- التدرب على التلخيص السماعي.
- 5- الاطلاع على خطط تفاوض بيعي.

الهدف الثالث

بعد إنهائك الأنشطة التعليمية أدناه سيكون لديك القدرة على الاتصال التفاوضي الفاعل.

الأنشطة التعليمية

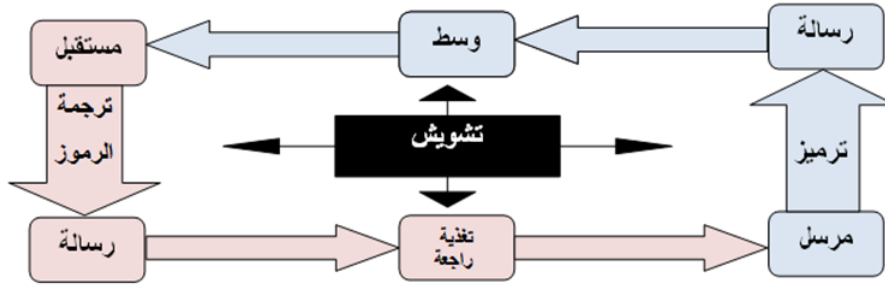
المطلوب منك القيام بالآتي:	الاستعانة بالآتي:
قراءة المادة التعليمية.	المادة التعليمية.
الاجابة عن الأسئلة في نهاية المادة التعليمية.	المدرّب/ الميسر لمناقشة اجابتك على الأسئلة.
تنفيذ التمرين/ التطبيق العملي.	المراجع المبينة في نهاية الوحدة التدريبية.
تنفيذ تمرين الممارسة العملية.	البحث في الانترنت.
تنفيذ الاختبار العملي بعد تمرين الممارسة العملية.	زيارة ميدانية إلى مواقع العمل.
تنفيذ النشاطات المطلوبة.	

المعلومات النظرية

3- الاتصال التفاوضي الفاعل

1-3 الاتصال التفاوضي Negotiation Contact

يشكل الاتصال العمود الفقري لعملية التفاوض البيعي، حيث يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والمعاني بين طرفي التفاوض بهدف الوصول الى تفاهم مشترك حول قضية بيعية ما، ويمكن تعريف الاتصال التفاوضي بأنه عملية نقل المعلومات والمعاني والأفكار من جهة إلى أخرى بصورة تحقق الأهداف البيعية وتوصل إلى تفاهم مشترك حول قضية التفاوض البيعي. ويظهر الشكل (5) النموذج العام للاتصال والذي يوضح خطوات عملية الاتصال التي تحدث بين أي طرفية سواء لغايات التفاوض البيعي أو لغايات أخرى.



شكل (5): النموذج العام للاتصال

وفيما يأتي توضيح لمكونات عملية الاتصال:

- 1- المرسل Sender: ويمثل الجهة التي تبادر بالاتصال وترغب في نقل فكرة أو معلومة أو معنى معين لجهة أخرى وهذا الطرف هو مندوب المبيعات في عملية التفاوض.
- 2- الترميز Encoding: العملية التي يقوم بها المرسل لتحويل المعاني أو الفكرة أو المعلومة إلى رموز.
- 3- الرسالة Message: مصدرها المرسل وهي رموز قابلة للنقل والفهم من المستقبل.
- 4- الوسط Medium: القناة التي تقل خلالها الرسالة.
- 5- المستقبل Receiver: ويمثل الجهة التي تستقبل الرسالة والتي يرغب المرسل بالتأثير عليها وهذا الطرف هو المشتري المتوقع في عملية التفاوض.
- 6- ترجمة الرموز Decoding: العملية التي يقوم بها المستقبل لتحويل الرموز إلى معاني أو أفكار أو معلومات.
- 7- التغذية الراجعة Feedback: استجابة المستقبل للرسالة التي تم ارسالها من قبل المرسل فقد تظهر على شكل كلام أو سلوك.
- 8- التشويش Disruption: اضطرابات ومشوشات تعترض عملية الاتصال وقد تدخل على أية مرحلة من مراحل الاتصال.

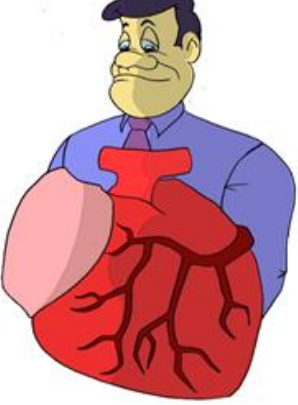
2-3 الطرق الحسية في الاتصال Methods of sensory contact

يختلف البشر في طريقة تلقيهم للمعلومات وإدراكهم وتفاعلهم الاتصالي حسب تكوين شخصياتهم، وحتى يكون الشخص قادراً على إيصال المعلومات للمستقبلين عليه أن يتعرف على طريقة استقبالهم للمعلومات. يمكن تصنيف الشخصيات إلى:

- 1- الشخصية السمعية.
- 2- الشخصية البصرية.
- 3- الشخصية الحسية.

لذلك يتوجب على الشخص استخدام الطرق السمعية والبصرية والحسية ليضمن إيصال المعلومات لجميع المستقبلين. ويبين الجدول (2) مواصفات الشخصيات السمعية والبصرية والحسية.

جدول (2): مواصفات الشخصيات السمعية والبصرية والحسية

	مواصفات الشخصية البصرية (أرني) 1- يتحدث سريعاً. 2- يتحدث عن المستقبل. 3- لديه القدرة على القراءة السريعة. 4- يتنفس بشكل سريع. 5- يلاحظ الغلطات الإملائية. 6- يشاهدك ليسمعك جيداً. 7- يكتب أو يرسم ما يسمعه ليفهمه. 8- يحب أن يعرف الموضوع بشكل عام قبل الدخول في التفاصيل. 9- ضعيف في حفظ المعلومات الشفوية.
	مواصفات الشخصية السمعية (أسمعني) 1- يتحدث مع الآخرين كثيراً. 2- كثير الأسئلة ويحب المناقشة. 3- عنده القدرة على الحفظ. 4- يحفظ التعليمات الشفوية بسهولة. 5- ينتبه لأي صوت. 6- يفضل ألا يراك ليسمعك جيداً. 7- معتدل التنفس. 8- يحفظ ما يسمعه أكثر مما يشاهده.
	مواصفات الشخصية الحسية (أشعرني) 1- عميق التنفس. 2- صامت معظم الأحيان. 3- يتحدث بنبرة هادئة. 4- يتأثر بأي إشارة من زملائه. 5- يستخدم اليد كمؤشر. 6- يميل في التفكير إلى الماضي. 7- يدخل في التفاصيل. 8- يحكم على الأشياء من خلال احساسه الداخلي. 9- يتحرك كثيراً.

3-3 طرق الاتصال الانساني Interpersonal Communication Methods

يصنف الاتصال التفاوضي البيعي ضمن أنواع الاتصال الانساني الذي يمر بين الأشخاص، وتتعدد طرق الاتصال التي يستخدمها البشر فيما بينهم، فقد يستخدم الأشخاص الاتصال اللفظي أو الاتصال الكتابي أو الاتصال التصويري أو الاتصال بلغة الجسم لتوصيب المعلومات والافكار والمعاني، وفيما يأتي توضيح لكل طريقة من طرق الاتصال:

- 1- الاتصال اللفظي Verbal Communication: هو الاتصال الذي ينفذ من خلال الكلمات المنطوقة من الفم، وقد يكون وجه لوجه أو من خلال الهاتف أو باستخدام تطبيقات الدردشة المحوسبة، ويساعد على فهمه سعر الكلام ونبرة الصوت.
- 2- الاتصال المكتوب Written Communication: هو الاتصال الذي ينفذ من خلال الرسائل أو التقارير أو المذكرات المكتوبة، وقد يتم تنفيذه باستخدام الأوراق أو الرسائل النصية بالهاتف أو باستخدام تطبيقات البريد الالكتروني أو الدردشة أو المواقع الالكترونية الاجتماعية.
- 3- الاتصال المصور Visual Communication: هو الاتصال الذي ينفذ من خلال الصور الفوتوغرافية أو الرسومات أو الأشكال البيانية أو الفيديو.
- 4- الاتصال بلغة الجسم Body Language Communication: هو الاتصال الذي ينفذ بدون استخدام الكلمات سواء المنطوقة أو المكتوبة وينفذ من خلال الحركات والوقفات والهيئات والإيماءات.

اختبار نظري رقم (3)

السؤال الأول: وضع إشارة (✓) أمام العبارات الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارات غير الصحيحة فيما يأتي:

- 1- () يشكل الاتصال العمود الفقري لعملية التفاوض البيعي.
- 2- () يمكننا الاتصال من تبادل الأفكار ولكن لا يمكننا تبادل المعاني.
- 3- () يهدف الاتصال في التفاوض البيعي الى تحقيق تفاهم مشترك حول قضية التفاوض البيعي.
- 4- () تمثل التغذية الراجعة في الاتصال استجابة المرسل للرسالة التي تم ارسالها.
- 5- () التشويش في الاتصال يكون في وساطة النقل فقط.

السؤال الثاني: وضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

1- تبدأ عملية الاتصال من:

- أ- المستقبل.
- ب- المرسل.
- ج- الرسالة.
- د- التغذية الراجعة.

2- تنتهي عملية الاتصال عند:

- أ- المستقبل.
- ب- المرسل.
- ج- الرسالة.
- د- التغذية الراجعة.

3- يعتبر الكلام السريع من مواصفات الشخصية:

- أ- السمعية.
- ب- البصرية.
- ج- الحسية.
- د- التحليلية.

4- تعتبر القدرة على الحفظ من مواصفات الشخصية:

- أ- السمعية.
- ب- البصرية.
- ج- الحسية.
- د- التحليلية.

5- يعتبر الدخول في التفاصيل من مواصفات الشخصية:

- أ- السمعية.
- ب- البصرية.
- ج- الحسية.
- د- التحليلية.

بطاقة التمرين العملي رقم (3)

اسم التمرين: الاتصال التفاوضي الفاعل.
الزمن المخصص للتمرين:

الأهداف التدريبية للتمرين:
بعد إنهاء التمرين من المتوقع أن يكون لديك القدرة على الاتصال التفاوضي الفاعل.

التسهيلات التدريبية للتمرين (التجهيزات والأدوات والمواد):

- حاسوب.
- خدمة انترنت.
- صور منتجات.
- لوح قلاب.
- أقلام.
- دفتر ملاحظات.
- دفتر فواتير.
- دفتر طلبيات.
- بطاقات أعمال.
- نماذج تقارير.
- نماذج رسائل.
- هاتف.
- برامج اتصال محوسب.

خطوات تنفيذ التمرين:

أولاً: الاتصال التفاوضي اللفظي

عليك اتباع الخطوات الآتية للاتصال التفاوضي اللفظي:

- 1- تحديد الهدف من الاتصال التفاوضي اللفظي.
- 2- تحليل المشتري المتوقع.
- 3- تحليل بيئة التفاوض.
- 4- اعداد خطة تنفيذ الاتصال التفاوضي اللفظي.
- 5- اختيار الأفكار الرئيسية.
- 6- اختيار المصطلحات والمفاهيم الرئيسية.
- 7- التنوع في سرعة الكلام.
- 8- التنوع في نبرة الصوت.
- 9- تنظيم التنفس أثناء الكلام.
- 10- استخدام فواصل الصمت أثناء الحديث.
- 11- اعطاء المشتري المتوقع الوقت للتفكير عند طرح الأسئلة.

ثانياً: الاتصال التفاوضي بلغة الجسم

عليك اتباع الخطوات الآتية للاتصال التفاوضي بلغة الجسم:

- 1- تحديد الهدف من الاتصال التفاوضي بلغة الجسم.
- 2- تحليل المشتري المتوقع.
- 3- تحليل بيئة التفاوض.
- 4- اعداد خطة تنفيذ الاتصال التفاوضي بلغة الجسم.
- 5- اختيار الأفكار الرئيسية.
- 6- تحديد الملابس الملائم ارتدائها للتفاوض.
- 7- تحديد التسريحات وأدوات الزينة الملائمة للتفاوض.
- 8- تحديد طريقة المشية الملائمة.
- 9- تحديد طريقة المصافحة الملائمة.
- 10- تحديد طريقة الجلسة الملائمة.
- 11- تحديد طريقة الاتصال البصري الملائمة.
- 12- تحديد طريقة الابتسامة الملائمة.
- 13- تحديد زاوية النظر الملائمة.
- 14- تحديد حركات اليدين الملائمة.
- 15- تحديد الايماءات الملائمة.

ثالثاً: الاتصال التفاوضي التصويري

عليك اتباع الخطوات الآتية للاتصال التفاوضي التصويري:

- 1- تحديد الهدف من الاتصال التفاوضي التصويري.
- 2- تحليل المشتري المتوقع.
- 3- تحليل بيئة التفاوض.
- 4- اعداد خطة تنفيذ الاتصال التفاوضي التصويري.
- 5- اختيار الأفكار الرئيسية.
- 6- تجهيز الصور الملائمة.
- 7- تجهيز الرسومات الملائمة.
- 8- تجهيز الأشكال البيانية الملائمة.
- 9- تجهيز مقاطع الفيديو الملائمة.

رابعاً: الاتصال التفاوضي الكتابي

عليك اتباع الخطوات الآتية للاتصال التفاوضي الكتابي:

- 1- تحديد الهدف من الاتصال التفاوضي الكتابي.
- 2- تحليل المشتري المتوقع.
- 3- تحليل بيئة التفاوض.
- 4- اعداد خطة تنفيذ الاتصال التفاوضي الكتابي.
- 5- اختيار الأفكار الرئيسية.
- 6- تجهيز الرسائل الملائمة.
- 7- تجهيز التقارير الملائمة.
- 8- تجهيز المذكرات الملائمة.
- 9- تجهيز عروض الأسعار الملائمة.
- 10- تجهيز الفواتير الملائمة.
- 11- تجهيز الكتالوجات والكتيبات التوضيحية الملائمة.

12- تجهيز بطاقات الأعمال الملائمة.

13- تجهيز دفاتر الملاحظات الملائمة.

خامساً: التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء

عليك اتباع الخطوات الآتية للتعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء:

- 1- المعارض: صاحب شخصية قتالية، يتحدى بأسئلته، ربما لديه مشاكل.
آلية التعامل معه: حافظ على أعصابك، حاول أن تجد صواباً فيما يقول، أشرك الحضور في النقاش.
- 2- الثرثار: ربما يستهدف الاستعراض، احتمال أنه مثقف جداً، أو متعطش للمشاركة.
آلية التعامل معه: لا تخرجه أو تسخر منه، وجه إليه بعض الأسئلة الصعبة، قاطعه بلطف وأشرك الحضور.
- 3- المتلثم: لا يحسن شرح أفكاره، بحاجة إلى مساعدة.
آلية التعامل معه: أعد صياغة كلامه، عدل أفكاره.
- 4- المستفسر: ربما يريد إحراجك باتخاذ موقف معين، أو يبحث عن نصيحة.
آلية التعامل معه: لا تحاول حل مشكلته، لا تتخذ موقفاً علنياً، أشرك الحضور في المناقشة.
- 5- الصامت: غير مكترث، متكبر، مصاب بالملل.
آلية التعامل معه: اسأله عن رأيه، أشركه في حوار، أشكره عند مشاركته.
- 6- المعاند: لا يتنازل عن رأيه، لا يستوعب قولك، متحيز.
آلية التعامل معه: اطرح كلامه على الحضور، أخبره عن ضيق الوقت، أطلب مناقشته لاحقاً.

الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (3)

اسم التمرين: الاتصال التفاوضي الفاعل.			
اسم المتدرب/ة:			
الرقم	الخطوات	نعم	لا
1	تهيئة مكان العمل.		
2	تحضير التجهيزات والأدوات والمواد.		
3	الاتصال التفاوضي اللفظي.		
4	الاتصال التفاوضي بلغة الجسم.		
5	الاتصال التفاوضي التصويري.		
6	الاتصال التفاوضي الكتابي.		
7	التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء.		
8	المحافظة على التجهيزات والمواد والأدوات.		
9	التقيد بتعليمات السلامة المهنية.		
10	ترتيب مكان العمل.		
اسم الفاحص/ة:		التوقيع:	
		التاريخ:	

الأنشطة الفردية الإضافية

- 1- التدرب على التنوع في نبرة الصوت وسرعة الكلام.
- 2- الاطلاع على صور وأشكال تستخدم في التفاوض البيعي.
- 3- الاطلاع على المذكرات البيعية.
- 4- الاطلاع على التقارير البيعية.
- 5- الاطلاع على الرسائل البيعية.

الهدف الرابع

بعد إنهائك الأنشطة التعليمية أدناه سيكون لديك القدرة على إدارة الحوار البيعي واقناع الزبون المتوقع.

الأنشطة التعليمية

المطلوب منك القيام بالآتي:	الاستعانة بالآتي:
قراءة المادة التعليمية.	المادة التعليمية.
الاجابة عن الأسئلة في نهاية المادة التعليمية.	المدرّب/ الميسر لمناقشة اجابتك على الأسئلة.
تنفيذ التمرين/ التطبيق العملي.	المراجع المبينة في نهاية الوحدة التدريبية.
تنفيذ تمرين الممارسة العملية.	البحث في الانترنت.
تنفيذ الاختبار العملي بعد تمرين الممارسة العملية.	زيارة ميدانية إلى مواقع العمل.
تنفيذ النشاطات المطلوبة.	

المعلومات النظرية

4- إدارة الحوار البيعي واقتناع الزبون المتوقع

1-4 الحوار البيعي Sales Dialogue

يقصد بالحوار البيعي مراجعة الكلام وتداوله بين طرفي التفاوض البيعي والبعد عن الخصومة والتعصب والتشدد. فالحوار البيعي وسيلة من وسائل الإتصال المباشر بين البائع والمشتري، بحيث يتعاون الطرفان للوصول الى الحقيقة؛ ليكشف كل طرف ما خفي على الطرف الآخر من معلومات، ويعد الحوار مطلب إنساني يتم به إشباع حاجة كل الأطراف للاندماج والتواصل مع البيئة المحيطة. فبالحوار البيعي يتعرف الطرفان على حاجتهما ووجهات نظرهما بخصوص المنتج والسعر وشروط البيع وخدمات ما بعد البيع.

2-4 أسس الحوار البيعي The foundations of sales dialogue

للحوار البيعي مجموعة من الأسس الواجب توافرها لينجح الحوار، وأول هذه الأسس هو علم مندوب المبيعات والمشتري المتوقع بموضوع وتفاصيل وأجندة الحوار بشكل تام. وثاني هذه الأسس هو حسن الفهم لحجج الطرف الآخر وأدلته وأقواله، والخلفيات المؤثرة على أفعاله وتصرفاته. وثالث هذه الأسس هو تأصيل الحوار؛ وذلك بأن يتفق مندوب المبيعات والمشتري على بعض الأصول لتكون مرجعا لهم للحكم على قضايا الحوار البيعي وتقييمها. ورابع هذه الأسس هو تحديد هدف الحوار وموضوعه والنتائج التي يودون الوصول إليها مرتبة بشكل متسلسل حسب الأهمية. وخامس هذه الأسس هو التفريق بين الأمور القطعية والظنية؛ فهناك مسائل قطعية في عرف المبيعات لا يجوز فيها إلا رأي واحد، بينما هناك مسائل ظنية كثيرة يجوز فيها أكثر من رأي وبالتالي فهي مجال للجدل واختلاف وجهات النظر.

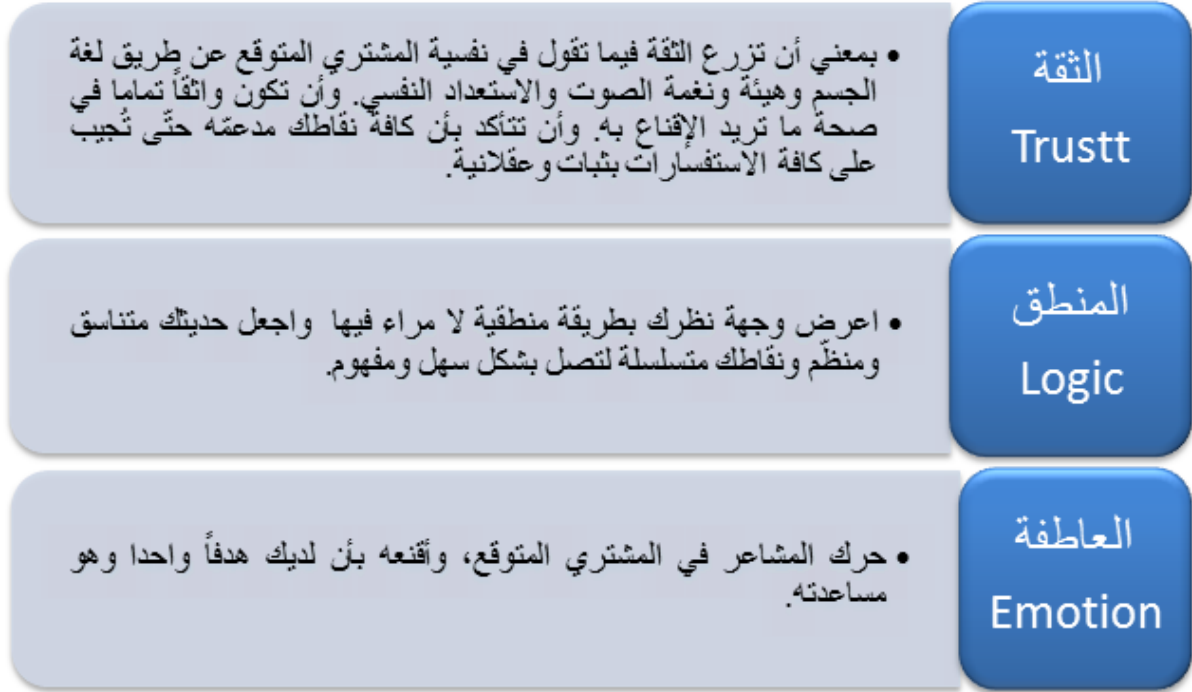
3-4 آداب الحوار البيعي Ethics of sales dialogue

للحوار البيعي مجموعة من الآداب التي تعين على نجاحه والتي يجب على أطراف الحوار البيعي التزامها، ونذكر منها:

- 1- رغبة الطرفين المتحاورين في الوصول إلى المعلومات الحقيقية التي تمثل قضية البيع.
- 2- الابتعاد عن صراع الارادات.
- 3- الابتعاد عن التظاهر بالخبرة والمعرفة.
- 4- الابتعاد عن الجدل الذي لا يفضي الى شيء.
- 5- هدوء النفس، والتوازن، والمقدرة على التحكم في الغضب.
- 6- عدم اتهام نوايا الآخرين أو الطعن في مقاصدهم.
- 7- احترام الاختلاف وإدراك أن الخلاف طبيعة بشرية.
- 8- إدراك أن حسن البيان والفصاحة لهما تأثير السحر على المتلقي.
- 9- عدم استئثار أحد أطراف الحوار بالحديث وأن يتيح الفرصة للآخرين للتعبير عما يدور في خلدهم.
- 10- مناداة الطرف الآخر بما يحبه من اسماء والقاب.
- 11- عدم رفع الصوت.

4-4 الإقناع في البيع Persuasion in sales

يقصد بالإقناع في البيع حث المشتري المتوقع على فهم وجهة نظرك وتأييدها وتبنيها على حساب وجهة نظره فيما يتعلق بالمعلومات أو الحقائق المرتبطة بالمنتجات أو الخدمات مدار الحوار، مما يقود في النهاية إلى كسبهم إلى جانبك وشرائهم المنتج أو الخدمة، ولكي يكون الإقناع مؤثراً يجب أن يتوفر لدى مندوب المبيعات الثقة والمنطق والعاطفة كما يبينها الشكل (6).



شكل (6): عناصر الإقناع لدى مندوب المبيعات

اختبار نظري رقم (4)

السؤال الأول: وضع إشارة (✓) أمام العبارات الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارات غير الصحيحة فيما يأتي:

- 1- () الحوار البيعي وسيلة من وسائل الإتصال غير المباشر بين البائع والمشتري.
- 2- () الحوار مطلب إنساني يتم به إشباع حاجة كل الأطراف للاندماج والتواصل مع البيئة المحيطة.
- 3- () ينحصر الحوار البيعي بمراجعة كلام مندوب المبيعات من قبل المشتري المتوقع.
- 4- () لا يعتبر علم المشتري المتوقع بموضوع وتفاصيل وأجندة الحوار أساساً لنجاح الحوار البيعي.
- 5- () تأصيل الحوار هو أن يتفق مندوب المبيعات والمشتري على بعض الأصول لتكون مرجعاً لهم للحكم على قضايا الحوار البيعي وتقييمها.

السؤال الثاني: وضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

- 1- القضايا القطعية هي التي:
 - أ- لا يجوز فيها أي رأي.
 - ب- يجوز فيها رأي واحد فقط.
 - ج- يجوز فيها رأيان فقط.
 - د- يجوز فيها أكثر ممن رأيان.
- 2- من آداب الحوار:
 - أ- الابتعاد عن صراع الارادات.
 - ب- الابتعاد عن التظاهر بالخبرة.
 - ج- الابتعاد عن الجدل.
 - د- جميع ما ذكر.
- 3- الاختلاف في الآراء:
 - أ- حالة استثنائية.
 - ب- طبيعة بشرية.
 - ج- يجب الحد منها.
 - د- لا يجب قبولها.
- 4- الهدف النهائي لمندوب المبيعات من عملية الاقناع في البيع هو:
 - أ- اقناع المشتري المتوقع بالمنتج أو الخدمة.
 - ب- تبني المشتري المتوقع للمنتج أو الخدمة.
 - ج- شراء المشتري المتوقع للمنتج أو الخدمة.
 - د- تزويد المشتري المتوقع بالمعلومات حول المنتج أو الخدمة.
- 5) يزرع مندوب المبيعات الثقة فيما يقول في نفسية المشتري المتوقع عن طريق:
 - أ- الاستعداد النفسي الملائم
 - ب- لغة الجسم الايجابية
 - ج- وهيئة ونغمة الصوت المناسبة.
 - د- جميع ما ذكر.

بطاقة التمرين العملي رقم (4)

اسم التمرين: إدارة الحوار البيعي واقناع الزبون المتوقع.
الزمن المخصص للتمرين:

الأهداف التدريبية للتمرين:

بعد إنهاء التمرين من المتوقع أن يكون لديك القدرة على إدارة الحوار البيعي واقناع الزبون المتوقع.

التسهيلات التدريبية للتمرين (التجهيزات والأدوات والمواد):

- طاولة اجتماعات.
- كراسي اجتماعات.
- لوح قلاب.
- عينات من المنتجات.
- قرطاسية.
- دفاتر.
- حاسوب.
- خدمة انترنت.

خطوات تنفيذ التمرين:

أولاً: إدارة الحوار البيعي الفاعل

عليك اتباع الخطوات الآتية لإدارة الحوار البيعي الفاعل:

- 1- التخطيط للحوار البيعي.
- 2- تحديد المشتري المتوقع.
- 3- تحليل المشتري المتوقع.
- 4- تحديد مكان الحوار البيعي.
- 5- تحديد زمان الحوار.
- 6- تجهيز مستلزمات الحوار.
- 7- اشراك المشتري المتوقع في اعداد اجندة الحوار.
- 8- تزويد المشتري المتوقع بالمواد اللازمة للحوار.
- 9- تقديم مندوب المبيعات نفسه للمشتري المتوقع.
- 10- فتح المجال للزبون المتوقع للتعريف بنفسه.
- 11- تنظيم مكان الحوار ليلئم الهدف.
- 12- جذب انتباه الزبون المتوقع.
- 13- تقديم الفكرة المركزية.
- 14- الاتفاق مع الزبون المتوقع على معايير الحوار.
- 15- قبول الرأي المخالف من المشتري المتوقع.
- 16- استخدام لغة بيع احترافية.
- 17- التنوع في سرعة الكلام.
- 18- التنوع في نغمة الصوت.
- 19- استخدام لغة جسم ايجابية ملائمة.
- 20- عدم الاستئثار بالحوار واطاحة الفرصة للآخرين للتعبير عما يدور في خلدهم.
- 21- ممارسة الاستماع النشط.
- 22- تحديد نقاط الاتفاق.

- 23- تأجيل نقاط الخلاف حتى النهاية.
- 24- استخدام أحب الأسماء والألقاب التي يفضلها الزبون.
- 25- تجنب استخدام الصوت المرتفع.
- 26- استخدام الأدلة والحجج والبراهين مثل الاحصائيات ونتائج الابحاث.
- 27- الالتزام بموضوع الحوار.
- 28- التشديد في الكلام على الافكار والعبارات المهمة.

ثانياً: اقناع الزبون المتوقع

عليك اتباع الخطوات الآتية لاقتناع الزبون المتوقع:

- 1- خطط للاتصال بالزبون المتوقع.
- 2- جهز الاحصائيات والأرقام والصور والبيانات اللازمة.
- 3- ابدأ حديثك بالثناء على المشتري المتوقع وإظهار ثقته في قدراته .
- 4- أظهر قناعة عالية جداً بالمنتج أو الخدمة.
- 5- تعرف على المنتج أو الخدمة بشكل تفصيلي ودقيق.
- 6- ابدأ بنقاط الاتفاق وابتعد عن نطاق الخلاف.
- 7- استخدم ألفاظ الربط للانتقال من فكرة الى اخرى على سبيل المثال: بما أن، إذن، وحينما يكون، بناء عليه، بالمقارنة، ويترتب على ذلك .. الخ ، فهذه الألفاظ تساهم في تأكيد معنى أو تضيف اليه جديداً أو توضيح نتيجة.
- 8- تجنب الجدل العقيم الذي يقود إلى ضياع الصفقة.
- 9- اظهر درجة عالية من الموضوعية.
- 10- ركز على الجوانب الجوهرية في المنتج أو الخدمة.
- 11- استخدم حجج دامغة وبراهين لاستمالة أفكار المشتري المتوقع.
- 12- انتق عباراتك، واختر كلماتك، وهذب ألفاظك.
- 13- اختيار العبارة اللينة الهينة، والابتعاد عن الشدة والإرهاب والضغط وفرض الرأي.
- 14- استخدم لغة جسم ايجابية.
- 15- تجنب السخرية.
- 16- لا تؤنب ولا تلوم: التأنيب واللوم يجرح كبرياء الانسان.
- 17- خاطب الناس على قدر عقولهم، وعواطفهم، ومشاعرهم.
- 18- قدر أفكار المشتري المتوقع ، وأظهر احتراماً لها.
- 19- لا تقل للمشتري المتوقع أنه مخطئ .
- 20- لاتصر على الفوز بنسبة مائة بالمائة: لاتحاول ان تبرهن على صحة موقفك بالكامل وان الطرف الآخر مخطئ تماماً في كل مايقول.

الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (4)

اسم التمرين: إدارة الحوار البيعي واقناع الزبون المتوقع.			
اسم المتدرب/ة:			
الرقم	الخطوات	نعم	لا
1	تهيئة مكان العمل.		
2	تحضير التجهيزات والأدوات والمواد.		
3	إدارة الحوار البيعي الفاعل.		
4	تحويل الحوار من النقاش إلى البيع.		
5	استخدام مختلف استراتيجيات الاقناع البيعي.		
6	المحافظة على التجهيزات والمواد والأدوات.		
7	التقيد بتعليمات السلامة المهنية.		
8	ترتيب مكان العمل.		
اسم الفاحص/ة:		التوقيع:	
		التاريخ:	

الأنشطة الفردية الإضافية

- 1- مشاهدة أفلام لجلسات حوار بيعي.
- 2- الاطلاع على تجار مندوبي مبيعات في الحوار البيعي.
- 3- مشاهدة أفلام تعليمية لأساليب الاقتناع.
- 4- لعب دور المحاور البيعي.

الهدف الخامس

بعد إنهائك الأنشطة التعليمية أدناه سيكون لديك القدرة على التعامل مع الاعتراضات.

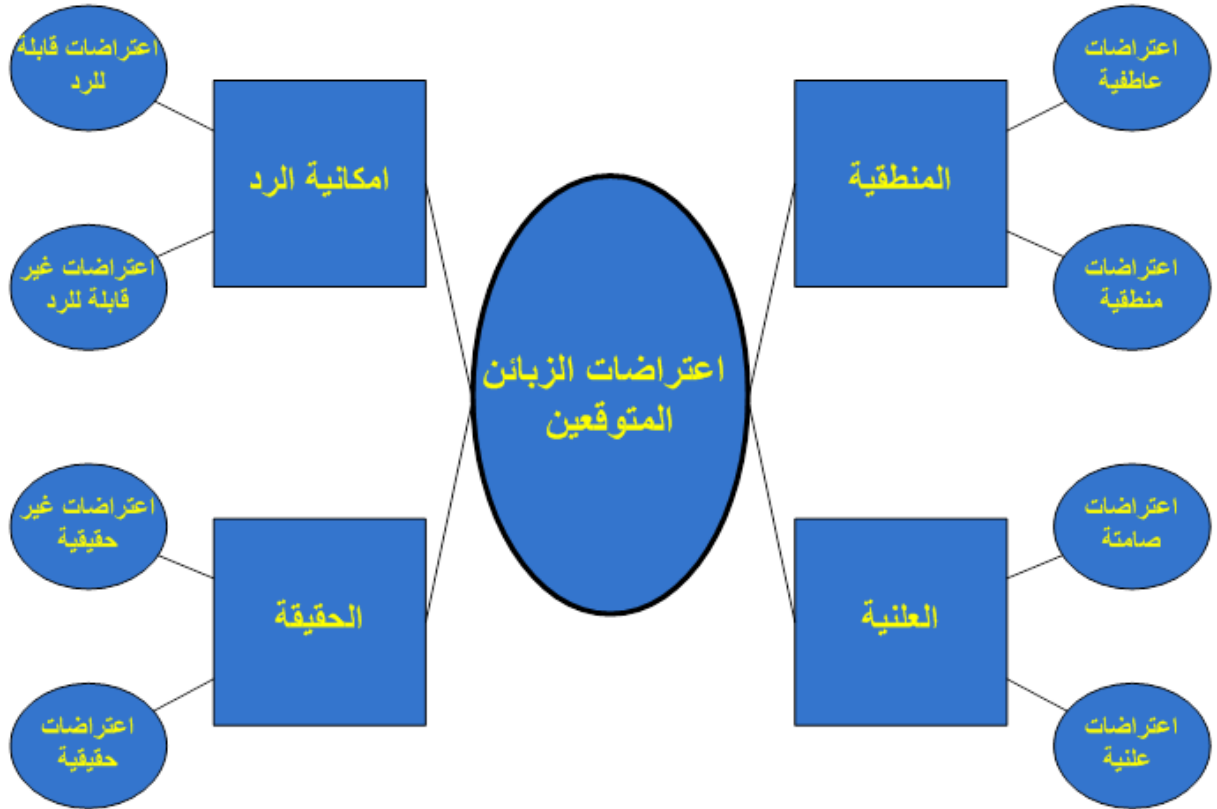
الأنشطة التعليمية

المطلوب منك القيام بالآتي:	الاستعانة بالآتي:
قراءة المادة التعليمية.	المادة التعليمية.
الاجابة عن الأسئلة في نهاية المادة التعليمية.	المدرّب/ الميسر لمناقشة اجابتك على الأسئلة.
تنفيذ التمرين/ التطبيق العملي.	المراجع المبينة في نهاية الوحدة التدريبية.
تنفيذ تمرين الممارسة العملية.	البحث في الانترنت.
تنفيذ الاختبار العملي بعد تمرين الممارسة العملية.	زيارة ميدانية إلى مواقع العمل.
تنفيذ النشاطات المطلوبة.	

المعلومات النظرية

5- التعامل مع الاعتراضات Dealing with Objections

ينظر للرفض وللإعتراض الذي يقدمه الزبون المتوقع بأنه مؤشر ايجابي على اهتمامه بالمنتج، لذلك يجب على مندوب المبيعات الناجح أن يستقبل هذا الرفض والاعتراض بكل ايجابية ويفسح له الطريق بل ويحقق أكبر الفوائد للعملية البيعية من ورائه، وكما يقال لا تقاوم اعتراضات الزبائن بل تعلم الاستفادة منها، فالاعتراضات تمثل حالة من عدم الرضا أو عدم الارتياح يعبر عنها الزبون المتوقع وذلك لشعوره بعدم كفاية المعلومات التي لديه حول المنتج أو بسبب ضعف مقدم العرض البيعي في توصيل المعلومات المتوقعة. وللتمكن من التعامل السليم مع الاعتراضات يجب التعرف على أنواعها والتي يوضحها الشكل (7).



شكل (7): أنواع اعتراضات الزبائن المتوقعين

اختبار نظري رقم (5)

السؤال الأول: وضع إشارة (✓) أمام العبارات الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارات غير الصحيحة فيما يأتي:

- 1- () ينظر للإعتراض الذي يقدمه الزبون المتوقع بأنه مؤشر إيجابي على اهتمامه بالمنتج.
- 2- () يجب على مندوب المبيعات الناجح أن يستقبل اعتراضات الزبون بكل إيجابية.
- 3- () يمكن تحقيق أكبر الفوائد للعملية البيعية من اعتراضات الزبون.
- 4- () قاوم اعتراضات الزبائن كي تستفيد منها.
- 5- () الاعتراضات تمثل حالة من عدم الرضا أو عدم الارتياح لدى الزبون.

السؤال الثاني: وضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

1- تصنف الاعتراضات العاطفية ضمن تصنيف الاعتراضات حسب:

- أ- مستوى الحقيقية.
- ب- مستوى المنطقية.
- ج- مستوى العلنية.
- د- امكانية الرد.

2- تصنف الاعتراضات الصامتة ضمن تصنيف الاعتراضات حسب:

- أ- مستوى الحقيقية.
- ب- مستوى المنطقية.
- ج- مستوى العلنية.
- د- امكانية الرد.

3- تصنف الاعتراضات الوهمية ضمن تصنيف الاعتراضات حسب:

- أ- مستوى الحقيقية.
- ب- مستوى المنطقية.
- ج- مستوى العلنية.
- د- امكانية الرد.

4- ينظر للاعتراض الذي يقدمه الزبون على أنه:

- أ- مهتم بالمنتج.
- ب- غير مهتم بالمنتج.
- ج- لا يرغب بالشراء.
- د- لا شيء مما ذكر.

5- قد يعتبر الاعتراض الذي يقدمه الزبون مؤشر على:

- أ- شعور الزبون بعدم الرضا.
- ب- حاجة الزبون الى معلومات اضافية.
- ج- ضعف مقدم العرض البيعي في توصيل المعلومة.
- د- جميع ما ذكر.

بطاقة التمرين العملي رقم (5)

اسم التمرين: التعامل مع الاعتراضات
الزمن المخصص للتمرين:

الأهداف التدريبية للتمرين:

بعد إنهاء التمرين من المتوقع أن يكون لديك القدرة على التعامل مع الاعتراضات.

التسهيلات التدريبية للتمرين (التجهيزات والأدوات والمواد):

- طاولة اجتماعات.
- كراسي اجتماعات.
- لوح قلاب.
- عينات من المنتجات.
- قرطاسية.
- دفاتر.
- حاسوب.
- خدمة انترنت.

خطوات تنفيذ التمرين:

أولاً: اكتشاف أنواع الاعتراضات:

عليك اتباع الخطوات الآتية لاكتشاف أنواع الاعتراضات:

- 1- تحديد فيما اذا كانت الاعتراضات حقيقية مثل: يجب عرض الموضوع على مدير الشركة.
- 2- تحديد فيما اذا كانت الاعتراضات غير حقيقية مثل: ماكنات التصوير لدينا لا تتعمل.
- 3- تحديد فيما اذا كانت الاعتراضات منطقية مثل: كم سيوفر علينا توقيع عقد الصيانة مقابل الصيانة عند الطلب؟
- 4- تحديد فيما اذا كانت الاعتراضات عاطفية مثل: هل سيؤدي توقيع عقد الصيانة معكم إلى الاستغناء موظف الصيانة في شركتنا.
- 5- تحديد فيما اذا كانت الاعتراضات غير قابلة للرد مثل: مقارنة تفصيلية لأسعار شركتكم بأسعار المنافسين.
- 6- تحديد فيما اذا كانت الاعتراضات قابلة للرد مثل: شروط عقد الصيانة.

ثانياً: استخدام أساليب تجنب الاعتراضات الشائعة

عليك اتباع الخطوات الآتية لاستخدام أساليب تجنب الاعتراضات الشائعة:

- 1- تعزيز الثقة بالنفس.
- 2- إبراز الثقة العالية بالمنتج والعميل.
- 3- عرض كل خيارات المنتج.
- 4- عرض خيارات للدفع.
- 5- عرض خيارات لخدمات ما بعد البيع.
- 6- استخدام أسلوب الزبون في الكلام.
- 7- البحث عن احتياجات الزبون.
- 8- عدم اعطاء وقت طويل للتفكير من قبل الزبون.
- 9- تعظيم مكانة الزبون.
- 10- اظهر ميزات المنتج مقارنة مع المنافسين.

- 11- استعراض الزبائن السابقين للشركة.
- 12- الشروع في اجراءات اتمام البيع مبكراً.

ثالثاً: التعامل بنجاح مع الاعتراضات

عليك اتباع الخطوات الآتية للتعامل بنجاح مع الاعتراضات:

- 1- تجنب العصبية.
- 2- تنوع نغمة الصوت.
- 3- التوسط في سرعة الكلام.
- 4- تجنب اللغة العامية.
- 5- استخدام لغة احترافية.
- 6- اظهر الأدب.
- 7- استخدم كلمة أفهم وجهة نظرك.
- 8- محاولة ايجاد الحلول للزبون.
- 9- عدم مقاطعة الزبون.
- 10- تسجيل كل التفاصيل الدقيقة التي يقولها الزبون.
- 11- البحث عن سبب رفض الزبون.
- 12- المقارنة الشمولية للمنتج مع المنافسين.
- 13- تجنب الانخداع بالتأجيل.
- 14- اظهر درجة عالية من الحماس.
- 15- إستمع إلى لغة الزبون المتوقع، وحاول التكيف مع نمط مماثل للغة.
- 16- التفهم والتجاوب مع اعتراضات الزبون المتوقع.
- 17- التعاطف مع الزبون وطرح الاسئلة عليه لبناء علاقة معه.

الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (5)

اسم التمرين: التعامل مع الاعتراضات.			
اسم المتدرب/ة:			
الرقم	الخطوات	نعم	لا
1	تهيئة مكان العمل.		
2	تحضير التجهيزات والأدوات والمواد.		
3	اكتشاف الاعتراضات الظاهرة والخفية.		
4	استخدام أساليب تجنب الاعتراضات الشائعة.		
5	التعامل بنجاح مع الاعتراضات.		
6	المحافظة على التجهيزات والمواد والأدوات.		
7	التقيد بتعليمات السلامة المهنية.		
8	ترتيب مكان العمل.		
اسم الفاحص/ة:		التوقيع:	
		التاريخ:	

الأنشطة الفردية الإضافية

- 1- مناقشة مندوبي المبيعات حول الاعتراضات البيعية.
- 2- الاطلاع على أهم أنواع الاعتراضات التي يبديها الزبون من خلال زيارة محلات تجارة التجزئة.
- 3- مراجعة الاسئلة الشائعة FAQ في مواقع البيع الالكتروني.

الهدف السادس

بعد إنهائك الأنشطة التعليمية أدناه سيكون لديك القدرة على إدارة شروط التفاوض.

الأنشطة التعليمية

المطلوب منك القيام بالآتي:	الاستعانة بالآتي:
قراءة المادة التعليمية.	المادة التعليمية.
الاجابة عن الأسئلة في نهاية المادة التعليمية.	المدرّب/ الميسر لمناقشة اجابتك على الأسئلة.
تنفيذ التمرين/ التطبيق العملي.	المراجع المبينة في نهاية الوحدة التدريبية.
تنفيذ تمرين الممارسة العملية.	البحث في الانترنت.
تنفيذ الاختبار العملي بعد تمرين الممارسة العملية.	زيارة ميدانية إلى مواقع العمل.
تنفيذ النشاطات المطلوبة.	

المعلومات النظرية

6- إدارة شروط التفاوض Managing the Negotiation Terms

1-6 التفاوض البيعي

يعتبر التفاوض البيعي من أهم العمليات البيعية الهادفة الى تحقيق أكبر الانجازات على الصعيد البيعي في المنشأة، فلا تفاوض من أجل التفاوض، وانما يكون التفاوض من أجل معالجة الكثير من المشكلات التي تعترض عمليات البيع والتي قد يدخل فيه العديد من الأطراف، ولضمان تحقيق النتائج المرجوة من التفاوض البيعي يجب أن تتوافر الشروط اللازمة لذلك، وإلا حكم على التفاوض البيعي بالفشل من بدايته، فحصول مندوب المبيعات على التفويض اللازم من ادارة مؤسسته وتجهيزه للمعلومات التفاوضية بشكل كامل ومفصل وتهيئة المناخ التفاوضي والاستعداد النفسي للتفاوض وتجهيز مستلزمات التفاوض كل هذه الشروط تعتبر أساساً للنجاح في عملية التفاوض البيعي.

2-6 شروط التفاوض البيعي Sales Negotiation Terms

تتعدد شروط التفاوض البيعي اللازمة لتحقيق النجاح في عملية التفاوض، ومن أهم هذه الشروط الواجب توفرها ما يلي:

- 1- أطراف التفاوض: تحديد الأطراف القابلة للتفاوض.
- 2- العلاقة بين الأطراف: الاتفاق على أن العلاقة بين الأطراف هي علاقة اعتمادية.
- 3- سيكولوجيا التفاوض: الاستعداد النفسي للتفاوض.
- 4- وسائل التأثير: تجهيز المعلومات والأسئلة والاستعانة بالخبراء لاجداث التأثير في التفاوض.
- 5- المصالح المشتركة: الاتفاق على المصالح المشتركة لجميع الأطراف.
- 6- إرادة التسوية: القناعة بضرورة التوصل الى اتفاق.
- 7- بدائل التفاوض: تقييم نتائج عدم التفاوض.
- 8- ضغوط التفاوض: تقييم الضغوط الداخلية والخارجية للتفاوض.
- 9- المساومة : الاستعداد وقبول مبدأ المساومة.
- 10- احتمالية المكاسب: الدخول في التفاوض في ظل احتمالية تحقيق مكاسب.
- 11- التفويض اللازم: حصول جميع الأطراف على التفويض اللازم للتفاوض.
- 12- التنازلات الممكنة: تحديد سقف التنازلات الممكنة.
- 13- الاتفاق الواقعي: السعي لتحقيق اتفاق واقعي.
- 14- الظروف الخارجية: تهيئة ظروف خارجية محفزة على الاتفاق.
- 15- زمان التفاوض: تحديد موعد ومدة التفاوض.
- 16- مكان التفاوض: تحديد مكان التفاوض.

اختبار نظري رقم (6)

السؤال الأول: وضع إشارة (✓) أمام العبارات الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارات غير الصحيحة فيما يأتي:

- 1- () تتسم عملية التفاوض بالعشوائية.
- 2- () يهدف التفاوض البيعي إلى معالجة الكثير من المشكلات التي تعترض عمليات الانتاج.
- 3- () توفر شروط التفاوض يضمن بشكل أكيد النجاح في عملية التفاوض البيعي.
- 4- () لا يحتاج مندوب المبيعات الى تفويض من ادارته للتفاوض البيعي.
- 5- () لا تفاوض من أجل التفاوض.

السؤال الثاني: وضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

1- العلاقة بين أطراف التفاوض البيعي :

- أ- عدائية.
- ب- اعتمادية.
- ج- تصارعية.
- د- لا شيء مما ذكر.

2- تشمل سيكولوجيا التفاوض:

- أ- الاستعداد المادي للتفاوض.
- ب- الاستعداد المعلوماتي للتفاوض.
- ج- الاستعداد النفسي للتفاوض.
- د- الاستعداد الشامل للتفاوض.

3- من وسائل التأثير في التفاوض:

- أ- المعلومات.
- ب- الأسئلة.
- ج- الخبراء.
- د- جميع ما ذكر.

4- تنحصر المصالح المشتركة في التفاوض على:

- أ- البائع.
- ب- المشتري.
- ج- البائع والمشتري.
- د- مندوب المبيعات وشركته.

5- يقصد بإرادة التسوية القناعة بضرورة:

- أ- الفوز.
- ب- التوصل الى اتفاق.
- ج- استمرار التفاوض.
- د- انتهاء التفاوض.

بطاقة التمرين العملي رقم (6)

اسم التمرين: إدارة شروط التفاوض.
الزمن المخصص للتمرين:

الأهداف التدريبية للتمرين:
بعد إنهاء التمرين من المتوقع أن يكون لديك القدرة على إدارة شروط التفاوض.

التسهيلات التدريبية للتمرين (التجهيزات والأدوات والمواد):

- حاسوب.
- خدمة انترنت.
- لوح قلاب.
- أقلام لوح.

خطوات تنفيذ التمرين:

- 1- تحديد أطراف التفاوض البيعي المستعدين للتفاوض.
- 2- الاتفاق على الاعتمادية المتبادلة بين أطراف التفاوض.
- 3- الاستعداد النفسي للتفاوض.
- 4- استخدام وسائل التأثير المعلوماتية "الأسئلة والمعلومات والخبراء"
- 5- استخدام النفوذ.
- 6- الاتفاق على بعض القضايا والمصالح المشتركة.
- 7- إرادة التسوية لدى أطراف التفاوض.
- 8- تقييم خيارات عدم التفاوض.
- 9- تقييم الضغوط الداخلية للتفاوض.
- 10- تقييم الضغوط الخارجية للتفاوض.
- 11- الاستعداد النفسي للمساومة.
- 12- تقييم احتمالية تحقيق مكاسب من التفاوض.
- 13- الحصول على التفويض اللازم للتفاوض.
- 14- تحديد حجم التنازلات الممكنة.
- 15- تحديد مواصفات الاتفاق الواقعي.
- 16- تهيئة الظروف الخارجية المساعدة على الاتفاق.
- 17- تحديد وقت التفاوض ومدته.
- 18- تحديد مكان التفاوض.

الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (6)

اسم التمرين: إدارة شروط التفاوض.			
اسم المتدرب/ة:			
الرقم	الخطوات	نعم	لا
1	تهيئة مكان العمل.		
2	تحضير التجهيزات والأدوات والمواد.		
3	تحديد أطراف التفاوض البيعي المستعدين للتفاوض.		
4	الاتفاق على الاعتمادية المتبادلة بين أطراف التفاوض.		
5	الاستعداد النفسي للتفاوض.		
6	استخدام وسائل التأثير المعلوماتية "الأسئلة والمعلومات والخبراء"		
7	استخدام النفوذ.		
8	الاتفاق على بعض القضايا والمصالح المشتركة.		
9	إرادة التسوية لدى أطراف التفاوض.		
10	تقييم خيارات عدم التفاوض.		
11	تقييم الضغوط الداخلية للتفاوض.		
12	تقييم الضغوط الخارجية للتفاوض.		
13	الاستعداد النفسي للمساومة.		
14	تقييم احتمالية تحقيق مكاسب من التفاوض.		
15	الحصول على التفويض اللازم للتفاوض.		
16	تحديد حجم التنازلات الممكنة.		
17	تحديد مواصفات الاتفاق الواقعي.		
18	تهيئة الظروف الخارجية المساعدة على الاتفاق.		
19	تحديد وقت التفاوض ومدته.		
20	تحديد مكان التفاوض.		
21	المحافظة على التجهيزات والمواد والأدوات.		
22	التقيد بتعليمات السلامة المهنية.		
23	ترتيب مكان العمل.		
اسم الفاحص/ة:		التوقيع:	
		التاريخ:	

الأنشطة الفردية الإضافية

- 1- الاطلاع على تجارب مندوبي مبيعات في اعداد شروط التفاوض.
- 2- مراجعة أدبيات المساومة.
- 3- الاطلاع على تجارب تفاوضية بيعية.
- 4- زيارة مواقع الكترونية متخصصة بالتفاوض البيعي.

الاختبار النظري للوحدة التدريبية

السؤال الأول: اكمال العبارات الآتية:

- 1- المخرج الوحيد لمعالجة العديد من القضايا المتنازع عليها هو
- 2- التفاوض البيعي هو عملية اتصال تتطوي على تداول لجميع التفاصيل اللازمة لإتمام عملية
- 3- يقوم مندوب المبيعات في التفاوض البيعي بالاتصال بشكل مع الزبائن.
- 4- الهدف النهائي لعملية التفاوض البيعي هو تحقيق أكبر المكاسب للبائع على المدى
- 5- يغلب على عملية التفاوض البيعي الشكل
- 6- إذا لم تستطع أن تدور حوله، أو تقفز من فوقه، أو تنفذ من خلاله، فمن الأفضل أن
- 7- الشخص اللين سهل المراس لا يمكن أن يتحول الى شخص الرأي في جلسة واحدة.
- 8- أسلوب التفاوض بين الأصدقاء يأخذ طابع
- 9- تبدأ خطوات التفاوض البيعي بـ للتفاوض البيعي.
- 10- يعتبر الـ من مواقع التواصل الاجتماعي الالكترونية.

السؤال الثاني: وضع إشارة (✓) أمام العبارات الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارات غير الصحيحة فيما يأتي:

- 1- () إذا أصر المشتري على تخفيض السعر فلا تقدم أية قيم مضافة للمنتج.
- 2- () يستخدم السعر العالي الذي لايقبله المشتري عند الرغبة في انتهاء عملية التفاوض.
- 3- () إذا كان المشتري يرتدي ساعة يد ذات علامة تجارية مميزة فهذا مؤشر على اهتمامه بالمكانة الاجتماعية.
- 4- () لا يجب التوقف عن التفاوض عندم نصل الى اتفاق.
- 5- () لاتعتبر مهارات الاتصال من المهارات الأساسية للتفاوض.
- 6- () الاستماع والسماع والانصات كلمات ذات معنى واحد.
- 7- () لا تتعدد أساليب التفاوض البيعي .
- 8- () المستمع النشط يبذل مجهوداً ليس فقط لفهم ما يقال ولكن لفهم ما وراء ذلك من معاني واحاسيس ومشاعر.
- 9- () يرتبط الصبر بالقدرة على التحكم في المشاعر والعواطف والسلوك.
- 10- () يرجع الاسلوب الذي يمارسه مندوب المبيعات في التفاوض البيعي الى تركيبته الشخصية.

السؤال الثالث: وضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

1- واحدة مما يأتي لاتعتبر من مهارات التفاوض البيعي:

- أ- إدارة المعلومات.
- ب- دارة الشبكات.
- ج- الاتصال بلغة الجسم .
- د- الاستماع النشط .

2- أسلوب التفاوض الذي يتسم بالوعي بالبيئة المحيطة هو الأسلوب:

- أ- العدوانى.
- ب- المتأنى.
- ج- العملى.
- د- التقاتلى.

3- أسلوب التفاوض الذي يتسم بالفكاهة هو الأسلوب:

- أ- المنفتح.
- ب- المتأنى.
- ج- العملى.
- د- المحلل.

4- أسلوب التفاوض الذي يتسم بالصراحة هو الأسلوب:

- أ- المنفتح.
- ب- المتأنى.
- ج- العملى.
- د- المحلل.

5- أسلوب التفاوض الذي يتسم بالرتابه هو الأسلوب:

- أ- المنفتح.
- ب- المتأنى.
- ج- العملى.
- د- المحلل.

6- أسلوب التفاوض الذي يتسم بالعقلية العلمية هو الأسلوب:

- أ- المنفتح.
- ب- المتأنى.
- ج- العملى.
- د- المحلل.

7- أسلوب التفاوض الذي يتسم بالعصبية هو الأسلوب:

- أ- التقاتلى.
- ب- المغرور.
- ج- العملى.
- د- العدوانى.

8- أسلوب التفاوض الذي يتسم بحب الظهور هو الأسلوب:
أ- التقاتلي.
ب- المتأني.
ج- المغرور.
د- العدوانى.

9- أسلوب التفاوض الذي يتسم بالتعالي هو الأسلوب:
أ- التقاتلي.
ب- المتأني.
ج- المغرور.
د- العدوانى.

10- أسلوب التفاوض الذي يتسم بالريبة والشك هو الأسلوب:
أ- الودود.
ب- المتأني.
ج- المغرور.
د- المتردد.

قائمة المصطلحات الفنية

المصطلح بالانجليزية	المصطلح بالعربية
Active Listening	الإستماع النشط
Basics of Sales Negotiation	أساسيات التفاوض البيعي
Body Language Communication	الاتصال بلغة الجسم
Consulting Selling	البيع الاستشاري
Dealing with Objections	التعامل مع الاعتراضات
Decoding	ترجمة الرموز
Disruption	التشويش
Emotion	العاطفة
Encoding	الترميز
Ethics of sales dialogue	آداب الحوار البيعي
Executing sales negotiation	تنفيذ التفاوض البيعي
Exploring the Buyer	استكشاف المشتري
Feedback	التغذية الراجعة
Interpersonal Communication Methods	طرق الاتصال الانساني
Logic	المنطق
Managing the Negotiation Terms	إدارة شروط التفاوض
Medium	الوسط
Message	الرسالة
Methods of sensory contact	الطرق الحسية في الاتصال
Negotiation Contact	الاتصال التفاوضي
Patience in negotiating	الصبر في التفاوض
Persuasion in sales	الإقناع في البيع
Planning for Sales Negotiation	التخطيط للتفاوض البيعي
Preparation for Sales Negotiation	الإعداد للتفاوض البيعي
Receiver	المستقل
Sales Dialogue	الحوار البيعي
Sales Negotiation	التفاوض البيعي
Sales Negotiation Skills	مهارات التفاوض البيعي
Sales Negotiation Styles	أساليب التفاوض البيعي
Sales Negotiation Terms	شروط التفاوض البيعي
Sender	المرسل
Trust	الثقة
Verbal Communication	الاتصال اللفظي
Visual Communication	الاتصال المصور
Written Communication	الاتصال المكتوب

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- 1- نيرنبرج، جيرارد آى، كاليرو، هنرس آتش، الفن الجديد للتفاوض، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، 2010.
- 2- فولر، جورج، دليل المفاوض، مكتبة جرير، الطبعة الرابعة، 2012.
- 3- جابر، سامح، البيع الشخصي، وزارة التربية والتعليم، فلسطين، الطبعة الأولى، 2012.
- 4- ماير، روبرت، كيف تفوز في أي مفاوضات، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، 2010.

مواقع إلكترونية:

- 1- www.kenanaonline.com
- 2- www.drhabihagaber.blogspot.com
- 3- www.marketing.yourcolor.net
- 4- www.inseadknowledge.ae
- 5- www.abahe.co.uk
- 6- www.entrepreneur.com
- 7- www.businessballs.com