

أهم ما يميز فن التفاوض في التسويق والمبيعات

المقدمة:

التسويق والمبيعات في هذه الأيام أصبح يتطلب العديد من المهارات في الشركات الناجحة, وذلك لضمان نجاح أي مشروع أو شركة أو صفقة.

من هذه المهارات التي أصبحت أكثر تطلبا هي مهارة فن التفاوض والتي تتم على أكثر من مستوى.

يشير التفاوض إلى عملية حوارية بين عدد من الأطراف تهدف إلى حل النزاع القائم والتوصل إلى حلول ترضي جميع الأطراف، كذلك تسوية مختلف المعاملات القائمة، وإبرام الاتفاقيات بين الأشخاص بشكل فردي وجماعية.

مهارات التفاوض أو الـ Negotiation Skills

هي مجموعة من السمات التي تتيح لطرفين أو أكثر الوصول إلى تسوية حول نزاع ما.

غالبًا ما تتضمّن مهارات التفاوض مجموعة من المهارات الناعمة والقدرات مثل:

- التواصل.
- الإقناع.
- التخطيط.
- التفكير الاستراتيجي.
- العمل الجماعي والتعاون.

جدول المحتويات:

1. ماهية التفاوض الاقتصادي وأنواعه وكيف يتم؟
2. ما هي مهارات التفاوض الناجح لمندوب المبيعات؟
3. ما هو الهدف من التفاوض؟
4. أهمية وقوة التفاوض في التسويق.

1. ماهية التفاوض الاقتصادي وأنواعه وكيف يتم؟

إن التفاوض هو نوع من الحوار يكون بأسلوب استراتيجي الغرض منه هو التوصل لعدة حلول واختيار الأنسب من بينها للمشكلة القائمة, ويحاول الأطراف أصحاب النزاع أن يقنع أحدهما الآخر ببرأيه الذي يعتقد أنه في مصحة كليهما.

أما التفاوض الاقتصادي (Economic Negotiation) :هي المحادثات المتعلقة بالمشاريع الاستثمارية من صناعية وزراعية وسياحية، فيكون تفاوض دولي بين دولة ودولة أخرى او بين دولة وهيئة دولية او بين دولة وشركة حول تحقيق وتنفيذ احد هذه المشاريع الاقتصادية.

في حالة التفاوض بين دولة وشركة او شركات متخصصة فإنه ينبغي اتباع مبادئ عامة وهي:

١- نظرية النشاط الاقتصادي.

٢- تحديد اولويات الأهداف الوطنية.

٣- تفهم أهداف المستثمر الأجنبي.

٤- تفهم الوضع التنافسي.

أنواع التفاوض:

يوجد أكثر من نوع من أنواع التفاوض وتتمثل في:

1.تفاوض مصالح الطرفين:

- يمثل الاتفاقيات التي تجري بين طرفين وهو أسلوب يهدف إلى تحقيق مصالح مشتركة ويكون الغرض منها تحقيق المكاسب لكلا الطرفين.
- ويحاول الطرفان أن يصلا إلى صيغة اتفاقية واضحة ومفهومة، ولا يمكن من خلالها التسبب في أي ضرر لأحد الطرفين، وتعتبر هذه الاتفاقية شاملة وعميقة.

2.التفاوض من أجل تحقيق المكاسب لأحد الطرفين مع إهمال الطرف الآخر:

- ويندرج هذا النوع من التفاوض تحت قاعدة "اكسب ودع غيرك يخسر"، ويكون هذا

التفاوض في الوقت الذي تختل فيه قوى أحد الطرفين، واختيار التوقيت الغير ملائم لإجراء التفاوض.
- وكذلك في حالة أن يضغط أحد الطرفين الذي يتمثل في الطرف القوي على الطرف الأضعف مستغلاً لنقاط ضعفه، ولا يعتبر التفاوض من هذا النوع مستمراً، ولكنه يتغير في أي وقت بحيث يمكن أن ينعكس الوضع ويصبح الطرف الضعيف سابقاً هو الأقوى خالياً.
- وبالتالي يلجأ لسياسة الإنهاك والاستنزاف للطرف الآخر كما حدث معه، محاولاً إثبات ذاته وقيمته.

3.التفاوض الاستكشافي:

- هو أحد أنواع التفاوض التي يحاول كل من اطرافه معرفة المقصود من الطرف الآخر وغالباً ما يحدث هذا التفاوض من خلال وسطاء، أو المواجهة معا لأطراف بشكل مباشر.

4.التفاوض التسكيني:

- يكون الغرض منه تقليل نسبة الاختلاف وعدم الاتفاق، ومحاولة اللجوء إلى حلول مرضية تحقق المناسب لكلا الطرفين، وهذا النوع من التفاوض يكون خارج التقييد الزمني.

5.تفاوض التأثير في طرف ثالث:

- ويشير إلى التأثير في أطراف أخرى في محل التفاوض دون وجود صلة أو علاقة مباشرة بالطرفين.

6.تفاوض الوسطاء:

- وهو النوع الأشهر والجاري في العصر الحالي في مجالي التجارة والسياسة، فكلا الطرفين يستهدفان طرفاً آخر للتحكيم بينهما، ولكن قد يحمل هذا النوع بعض السلبيات مثل محاذاة الوسيط لطرف معين، مما يجعلها عملية تفاوض فاشلة.

كيف تتم عملية التفاوض:

1. يكون التفاوض على طاولة المناقشات بهدف التوصل إلى حلول وسطية وغالباً ما تكون في المجال السياسي وريادة الأعمال.
2. لا تتم عملية التفاوض بشكل جيد وناجح إلا إذا توفرت مهارات التفاوض الخاصة، وتكون هذه المهارات استراتيجية وأخلاقية الغرض منها هو اجتذاب الطرف الآخر لنفي الرأي ولكن بطريقة مقنعة ومهذبة.
3. يطلق على الأشخاص الذين يقومون بعملية التفاوض "الدبلوماسيين أو المشرعين"، كما يطلق عليهم أسماء أخرى تختلف باختلاف المجال.
4. فأن كان الشخص المفاوض يعمل باحترافية فإنه يسمى متخصصاً، وكذلك أن كان بشأن يخص معاهدات السلام أو اتفاقيات الدولية، فإنه يسمى بمفاوض السلام.



2. ما هي مهارات التفاوض الناجح لمندوب المبيعات؟

تعريف فن التفاوض في البيع:

التفاوض هو فن و وسيلة اتصال بين شخصين أو أكثر يدرسون فيها البدائل للتوصل لحلول مقبولة لديهم أو بلوغ أهداف مرضية لهم, قد يهمك الاطلاع على ما هو التسويق بالإحالة وما هي ميزاته؟

من خلال هذا التعريف لعملية التفاوض نلمّح أنّ هدف التفاوض هو الوصول إلى حل وسط يرضي جميع الأطراف، فالتفاوض الناجح هو الذي لا يكون فيه فائز مطلق أو خاسر مطلق، أمّا إذا اعتبر أحد الطرفين أن الهدف من التفاوض هو هزيمة الخصم وتحقيق الفوز بأي ثمن، فإنّ هذا قد يكون له عاقبة وخيمة وقد يؤدي إلى عكس المطلوب.

إنّ التفاوض يعدّ طريقة متحضرة لتسوية الصراع، وعلاوة على ذلك فهو عبارة عن مهارة تمكّنك من النجاح في كل من حياتك العملية وحياتك الشخصية عن طريق مساعدتك على تحقيق أهدافك وغاياتك وتلبية احتياجاتك.



ما هي مراحل التفاوض في مجال المبيعات؟

1. مرحلة الاستكشاف Exploration.
2. مرحلة تقديم العروض و المقترحات Bidding.
3. مرحلة المساومة Bargaining.
4. مرحلة إقرار الاتفاق Ratifying.

ما هي المهارات اللازمة في التفاوض عند مرحلة البيع؟

أصبحت مهارة التفاوض مطلباً أساسياً في عصرنا الحالي خاصة المفاوضات بين البائع و المشتري وبات على المفاوض الجيد أن يمتلك مجموعة من المهارات والصفات التي لا يتقنها الجميع.

سوف نعرض عليك اهم المهارات لإتقان فن التفاوض خلال البيع:

1. حدد التنازلات التي ترغب في قبولها مقدمًا.
2. دع العميل المحتمل يتحدث أولاً.
3. كن واضحا.
4. تجنب تقسيم الفرق.
5. لا توقع على أي شيء حتى تنتهي من التفاوض.
6. تفاوض مع صانع القرار.
7. أنشأ علاقة متوازنة مع العملاء.
8. قم بتوسيع المحادثة إلى ما هو أبعد من المال.
9. تجنب التوتر بينك وبين العميل.
10. الغي الصفقة اذا لزم الأمر.



3.ما هو الهدف من التفاوض؟

1. التفاوض بغرض تأخير الاتفاقية أو العقد المبرم مدة أطول:

ويكون هذا النوع من الأهداف قائم بين عدة أطراف، وتكون الاتفاقية قائمة على نوعاً من التسهيلات مثل الاتفاقيات العسكرية، وتتجه تحركاً في مسار تحديد تاريخي معين وذلك لتلافي المشكلات نتيجة الانقطاع, قد يهمك الاطلاع على ما هو المنتج الناجح وطرق التسويق له.

2. التفاوض لغرض تطبيع العلاقات:

ويشير هذا الهدف إلى استعادة العلاقات الاستراتيجية لطبيعتها مثل العلاقة بين مصر وإسرائيل والولايات المتحدة في سنة 1949م.

3. التفاوض بهدف تغيير الأوضاع لمصلحة أحد الأطراف:

ويحقق هذا الهدف الفائدة على حساب طرف آخر الذي يحمل الإجبار أو القهر، ويتمثل ذلك في عام

1939 عندما أجبر هتلر على منح بلاده للألمانيين.

4. التفاوض بغرض إنشاء علاقات :

وذلك لتأسيس منظمة جديدة، مثل إنشاء وكالات الطاقة النووية. تفاوض التأثير الجانبي: ويشير إلى التأثير الهام لهذه العملية، والتي يقصد بها الأهداف التي أدت إلى إجراء عملية التفاوض.



4. أهمية وقوة التفاوض في التسويق.

إن التفاوض مع الأطراف الأخرى سواء داخل أو خارج نظام المؤسسة له أهمية بالغة حيث أن مثل هذه المواجهات أولاً تعود بالنفع علينا بما نكتسبه من خبرات في التعامل مع الآخرين وكسب ما لديهم من أساليب الحوار وحجج الكلام، وأيضاً فإن المفاوضات تقوى من أواصر العلاقات وتحمل المشكلات وترفع من مستوى التواصل مع الآخرين. ولذلك أن ندرك أهمية التفاوض التي تتمثل في , قد يهمك الاطلاع على ما هي دراسة الجدوى واهميتها وانواعها؟

- التفاوض وسيلة اتصال رائعة تحقق التواصل الإيجابي مع الآخرين.
- التفاوض من أقوى وأرقى وسائل الإقناع وحل المشكلات في شتى المجالات.
- التفاوض يصل إلى أفضل النتائج لأنه يقوم على مبدأ (فوز – فوز).

الخاتمة:

إذا كنت ترغب في الاستعانة بأي من شركات التسويق الإلكتروني و إعلانات سوشيال ميديا المحترفة يمكنك التواصل مع فريق بصمة محارف.

حيث نقدم لكم مجموعة من المتخصصين في خدمات تصميم المواقع الإحترافية وخدمات السوشيال ميديا و العديد من خدمات التسويق الرقمي المتنوعة.

سارع بالتواصل معنا عبر منصاتنا الرقمية المختلفة، أو قم بزيارة موقع بصمة محارف الرسمي على الإنترنت.

مقالات قد يهمك الاطلاع عليها عبر مدونتنا:

التسويق عبر محركات البحث.

مفهوم وأهمية التسويق بالمحتوى للمشروع.

8 عناصر أساسية لنجاح عملية التسويق عبر السناب شات.

خدمات التسويق عبر الانترنت في السعودية.

أهمية الابداع في التسويق الرقمي.

أهم العوامل التي تؤثر في نجاح الحملة التسويقية.

© 2021 Digitsmark. All Rights Reserved.