

مواقف عملية

موقف عملي ١

أعلنت وزارة الكهرباء عن حاجتها لمواسير بلاستيكية بمواصفات خاصة ولم يتقدم للتوريد سوى شركة بلاستو وفي الموعد المحدد لعملية التفاوض اجتمع مندوب الشركة مع مندوب الوزارة لإنهاء الصفقة حيث كانت الميزانية المرصودة من قبل الوزارة لهذا النوع من المواسير هو مبلغ ٢ مليون جنيه ، وكانت الشركة قد فوضت مندوبها في سعر لا يقل عن ٣ مليون جنيه حيث كانت تعلم أن المواصفات المطلوبة لا تستطيع شركة محلية توفيرها .

بدأ مفاوض الشركة حديثه قائلاً: أرجو الانتهاء خلال ساعة على الأكثر لانشغالي الشديد ، فلنضع جدولاً للنقاط التي سوف نناقشها ، فرد ممثل الوزارة: يا سيدي دعنا نتعارف أولاً ونشرب شيئاً ونتجاذب أطراف الحديث بعيداً عن جو العمل فكلانا مثقل بأعباء وظيفية لا تنتهي ، فلنضفي قليلاً من المتعة عليها....

فرد مندوب الشركة : أعذر .. فوقتي مبرمج ولا ألهو خلال وقت العمل وأفضل أن نبدأ فوراً فقد مضت خمس دقائق من الساعة التي أملكها دون فائدة ... وهنا بدأ الانفعال قليلاً على مندوب الوزارة وأوماً برأسه بعصبية موافقا على البدء وعرض كل من الاثنين وجهة النظر والمواصفات ثم بدأ التفاوض حول السعر حيث ارتسمت علامات الدهشة على وجه مندوب الوزارة عند سماعه مبلغ الـ ٣ مليون جنيه وقال : هذا السعر مبالغ فيه جداً. فرد مندوب الشركة: أنت تعلم أنه لم يتقدم غيرنا لهذا العرض لأننا وحدنا من نستطيع تنفيذ تلك المواصفات ، ونهض واقفاً موحياً بالانسحاب وقال : هذا عرضنا فخذوه أو اتركوه فاستمهله مندوب الوزارة قائلاً : إذن دعني أهااتف رؤسائي ولنلتقي بعد ربع الساعة - ويدرك أنه لم يبق سوى ٢٥ دقيقة على سقف المفاوضات الزمني - وبعد ربع ساعة عاد مندوب الوزارة وقد بقي على نهاية الوقت عشر دقائق لكنه كان متهلاً مسروراً ولم يجلس وصافح مندوب الشركة قائلاً : أنا أعذر نيابة عن وزارتي إلى شركتكم فلن نستطيع إكمال الصفقة لأسباب معيّنة ... فقال مندوب الشركة : بهذه البساطة تهون المفاوضات دون ذكر السبب حتى ... أرجوك أخبرني سبباً أقوله لشركتي فلا يظنون أنني سبب إفساد الصفقة ،

فرد مندوب الوزارة سأخبرك بصفة شخصية فقط فلست مخولا بذلك الموضوع .

هناك شركة أجنبية كنا قد خاطبناها من قبل غير أن ردها جاء أثناء جلوسي معك وعرضت ٢,٢٠٠,٠٠٠ مليون فقط .

هنا أجاب مندوب الشركة أرجوك دعني أهاتف الشركة علنا نصل لسعرٍ مناسب فقال مندوب الوزارة وأنا لست مخولا بالتفاوض معك الآن حتى أستأذن أنا أيضا خلال فترة مهاتفتك لشركتك.

وبعد عشر دقائق التقى المفاوضان حيث أبدى مفاوض الشركة مرونة غير متوقعة وقال يمكننا أن ننفذ بسعر ٢,١٠٠,٠٠٠ مليون فأجرى مندوب الوزارة اتصالا وعاد ليصافح مندوب الشركة مهنئاً بالاتفاق وأن عليه مراجعة الوزارة لكتابة العقود .

١- تعرّف على نمط كل من المفاوضين .

٢- ما هي التكتيكات التي استخدمها كل مفاوض ؟ .

حل موقف عملي ١

١- نمط مندوب الشركة (واقعي) ، نمط مندوب الوزارة (انفتاحي) .

٢- استخدم مندوب الشركة تكتيك (الأمر الواقع) في البداية وأنهى المفاوضات بتكتيك (الانسحاب التدريجي).

٣- أما مندوب الوزارة فقد استخدم تكتيك (كسب الوقت) ثم تكتيك (الانسحاب الظاهري).

موقف عملي ٢

أعلن مركز تدريب الصفوة عن حاجته لمدرّب يقوم بتنفيذ دورة حول إدارة المشروعات الصغيرة لإحدى المؤسسات الأهلية ، فتقدم لذلك المدرّب / تومي وحضر لمقر المركز للتفاوض مع رئيسه الأستاذ / زويل حول الدورة .. بدأت جلسة التفاوض في جو مريح خاصة من جانب المدرّب تومي الذي كانت الابتسامة دائما عنوانه وعبارات التقرب والحب تخرج من فمه دافئة غير أن المدير زويل قابل ذلك غالبا بشيء من التحفظ المحسوب ، وقد عرض المدير زويل وجهة نظر المركز في الدورة المطلوبة وعند الحديث عن السعر المطلوب للمدرّب طلب تومي مبلغا قدره ٣ آلاف جنيها مصريا فأبدى زويل اعتراضه على المبلغ لكونه باهظا وطلب من تومي كتابة تكاليف الدورة في كشف الآن حتى يقتنع وبالفعل كان تومي جاهزا لهذا الطلب سلفا فأخرجه مباشرة من حقيبته مسلما إياه لزويل ، الذي تناول الورقة بالدراسة والبحث لمدة نصف ساعة تقريبا وبعدها استطرد مصرا على كون المبلغ كبيرا وفوق احتمال المركز فابتدّره تومي قائلا : إن معرفته هي أثمن من المال وأنه فعلا يود أن يساعد زويل في إتمام الصفقة ويود أن يقدم عربونا للصدقة لذا قال : أقبل بـ ٢٥٠٠ جنيها فقط مقابل توفير سيارة للتنقل خلال الدورة وكذلك تحمل المركز تكاليف إعداد المادة المكتوبة ، هنا صمت زويل فترة ليست قصيرة وكأنه يدرس العرض وتناول قلمه يحسب التكاليف في ضوء العرض الجديد ثم جاء رده : أرى قسمة البلد بلدين فليكن السعر ١٥٠٠ جنيها فسكت تومي برهة ثم قال أقبل بذلك آملا في أن تكون بداية عمل مشترك بيننا .

١- تعرف على نمط كل من المدرّب والمدير .

٢- ما هي التكتيكات التي استخدمها كل منهما في التفاوض ؟

حل موقف عملي ٢

١- نمط المدرّب (ودود) نمط المدير (تحليلي) .

٢- استخدم المدرّب تكتيك (المشاركة) ثم تكتيك (المساهمة) .

٣- في حين استخدم المدير تكتيك (منتصف الطريق) .

موقف عملي ٣

شركة محظورة قانوناً وليس لها متنفذ إعلامي تعلن فيه عن نفسها ، وقرأ أحد مسئوليهها يوماً في جريدة أقطار عربية التابعة لإحدى الشركات أنها تعتذر لقرائها قبل الاحتجاب عن الظهور لضعف الدعم المالي .

هنا قفزت الفكرة في ذهن مسئول الشركة المحظورة للتفاوض مع الشركة المالكة للجريدة واستغلالها إعلامياً من الباطن تحايلاً على الناحية القانونية .

مطلوب منك التفاوض ممثلاً عن أحد الطرفين متبعاً التعليمات التي في المغلف

محتويات المغلف الأول:

- أنت الآن مندوب عن الشركة المحظورة .
- تفاوض متقمصاً النمط الواقعي .
- موضوع التفاوض "استغلال الجريدة إعلامياً" مقابل الدعم الجماهيري لها من خلال أعضاء الشركة المحظورة دون دفع أي مبالغ مالية .
- مع ملاحظة أن علاقة شركتك بالشركة المالكة للجريدة غير طيبة .

محتويات المغلف الثاني :

- أنت الآن مندوب عن الشركة المالكة للجريدة .
- تفاوض متقمصاً النمط الانفتاحي .
- موضوع التفاوض "القبول باستغلال الشركة المحظورة للجريدة" في مقابل مادي قيمته ١٠٠٠٠٠٠ جنيه سنوياً .

يكرر الموقف من خلال نمطين آخرين هما المقاتل والتحليلي .

محتويات المغلف الأول:

- أنت الآن مندوب عن الشركة المحظورة .
- تفاوض متقمصا النمط المقاتل .
- موضوع التفاوض "استغلال الجريدة إعلاميا مقابل الدعم" الجماهيري لها من خلال أعضاء الشركة المحظورة دون دفع أي مبالغ مالية.

محتويات المغلف الثاني :

- أنت الآن مندوب عن الشركة المالكة للجريدة .
- تفاوض متقمصا النمط التحليلي .
- موضوع التفاوض "القبول باستغلال الشركة المحظورة للجريدة" في مقابل مادي قيمته ١٠٠٠٠٠٠ جنيه سنويا.