



an eegis company

بروجاكس للتدريب والتطوير
Projacs Training and Development

Strategic Leader - Planning, Negotiation & Conflict Management

استراتيجيات التخطيط والتفاوض وإدارة الاختلافات وحل المشاكل

27 - 31 January 2019

Dubai / United Arab Emirates

A Member of:



PROJACS ACADEMY



ProjacsAcademy.com



Introduction

Conflict is an inevitable part of our lives but how we view it and how we deal with it can turn it from being an unpleasant experience into one where we learn and grow. This course will help you to understand how conflict can be positive and will introduce you to tools and techniques that will assist you to effectively deal with conflict situations.

Managing Conflicts is a training module that helps participants understand the causes of conflict and improve their ability to use a range of conflict management styles. Tools are provided and practiced for resolving conflict in a collaborative, win-win environment.

One of the most important tools is Negotiation; People who can master the art of negotiation find they can save time, save money, develop a higher degree of satisfaction with outcomes at home and at work, and earn greater respect in the workplace.

Negotiating is a fundamental fact of life at any level. Whether you are working on a project or fulfilling support duties, this workshop will provide you with a basic comfort level to negotiate with both internal and external clients. This interactive workshop includes techniques to promote effective communications and gives you techniques for turning face-to-face confrontation into side-by-side problem solving.

Who Should Attend?

The training will be of value to directors, line managers; team leaders and supervisors who are or will be responsible of any negotiation positions, wither it is negotiating your salary, better prices from vendors, or contractual terms with a client.

It will also be of value to HR professionals, training officers, personnel staff and others who carry the responsibility for the design and implementation of such arrangements.

Simply it is a course for everyone, and a skill that is required for the success of any individual in any field and industry.

Objectives

- Identify causes of conflict
- Describe how diversity and differences can be harnessed
- Demonstrate strategies that avoid escalation of conflict
- Demonstrate techniques to show empathy and rapport
- Problem solve quickly and effectively
- Handle customer complaints appropriately
- Negotiate a successful outcome
- Understand how often we all negotiate and the benefits of good negotiation skills.
- Recognize the importance of preparing for the negotiation process, regardless of the circumstances.
- Identify the various negotiation styles and their advantages and disadvantages.
- Develop strategies for dealing with tough or unfair tactics.
- Gain skill in developing alternatives and recognizing options.
- Have the opportunity to practice the “how to” of these skills in a supportive environment.
- Understand basic negotiation principles, including BATNA, WATNA, WAP, and the ZOPA.
- Understand all the tricks that other may use to weaken your position and close the loopholes in your strategy and approach (Physical, Mental, Legal, Psychological, Conscious & Unconscious approaches...)

Course Outline

What is conflict?

- Causes of conflict
- Why people can seem difficult
- Differences, diversity and opportunity
- How to solve conflicts before they happen
- Solving Conflicts on the sub-conscious Level

Communication skills for conflict resolution

- Active listening
- Effective questioning
- Rapport building
- 3 perspectives
- Saying 'No'
- Assertive behavior
- Effective promising
- Case Study / Application Exercise

Win-win negotiating

- 10 tips for negotiating
- Aligning conflicting or competing outcomes
- Effective behavior for successful negotiating
- Case Study / Application Exercise

What is Negotiation?

- Defining Negotiation
- Types of Negotiation
- Positional Bargaining
- Principled Negotiating
- Phases of Negotiation

The Successful Negotiator

- Key Attributes
- Case Study / Application Exercise

Preparing for Negotiation

- Getting Started
- Fear
- Personal Preparation

- Researching Your Side
- Case Study / Application Exercise
- Researching the Other Side

The Nuts and Bolts

- Documentation
- Setting the Time and Place
- Case Study / Application Exercise

Making the Right Impression

- First Impressions
- The Handshake
- Dress for Success
- The Skill of Making Small Talk

Getting off to a Good Start

- Common Ground
- Ground Rules
- Case Study / Application Exercise
- Exchanging Information
- The Bargaining Stage

Inventing Options for Mutual Gain

- The Four Obstacles
- Overcoming the Obstacles
- Case Study / Application Exercise

Getting Past No and Getting to Yes

- Getting Past No
- Breaking the Impasse
- Getting to Yes
- Dealing with Negative Emotions
- Case Study / Application Exercise

Moving from Bargaining to Closing

- Knowing When to Close
- Formal vs. Informal Agreements

The Closing Process

- Win-Win Solutions
- Building a Sustainable Agreement

- Getting Consensus

Tips and Tricks to overcome loopholes in your strategies:

- Physical
- Mental
- Psychological
- Behavioral
- Verbal and non-verbal communication
- Legal
- Conscious
- Unconscious
- Hypnotherapy techniques
- NLP techniques

Handling customer complaints

- Turn complaint into compliment
- Establishing the issue
- Determining a course of action
- Following up
- Case Study / Application Exercise

Training Method

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- Each participant receives a binder containing a copy of the presentation slides and handouts
- Post-assessment

Program Support

This program is supported by interactive discussions, role-play, case studies and highlight the techniques available to the participants.

Schedule

The course agenda will be as follows:

- | | |
|---------------------|------------------|
| • Technical Session | 08.30-10.00 am |
| • Coffee Break | 10.00-10.15 am |
| • Technical Session | 10.15-12.15 noon |
| • Coffee Break | 12.15-12.45 pm |
| • Technical Session | 12.45-02.30 pm |
| • Course Ends | 02.30 pm |

Course Fees*

- **2,950USD**
**VAT is Excluded If Applicable*

المقدمة

يعتبر الصراع جزءًا لا مفر منه في حياتنا، لكن كيف نتعامل معه؟ وكيفية التعامل معه يمكن أن يحولها من تجربة غير سارة إلى واحدة نتعلم فيها وننمو. سوف تساعدك هذه الدورة على فهم كيف يمكن أن يكون الصراع إيجابياً وسيقدم أنت إلى الأدوات والتقنيات التي ستساعدك على التعامل بفعالية مع حالات النزاع.

إدارة الصراعات هي وحدة تدريبية تساعد المشاركين على فهم أسباب النزاع وتحسين قدرتهم على استخدام مجموعة من أنماط إدارة النزاع، ويتم توفير الأدوات وممارستها لحل الصراع في بيئة تعاونية مربحة للجانبين.

واحدة من أهم الأدوات هي التفاوض؛ فالأشخاص الذين يستطيعون إتقان فن التفاوض يجدون أنه يمكنهم توفير الوقت وتوفير المال وتطوير درجة أعلى من الرضا عن النتائج في المنزل والعمل، وكسب مزيد من الاحترام في مكان العمل.

إن التفاوض هو حقيقة أساسية في الحياة على أي مستوى، سواء كنت تعمل في مشروع أو تفي بواجب الدعم، ستوفر لك ورشة العمل هذه مستوى راحة أساسي للتفاوض مع العملاء الداخليين والخارجيين.

تتضمن ورشة العمل التفاعلية هذه تقنيات لتعزيز الاتصالات الفعالة وتمنحك تقنيات لتحويل المواجهة وجهاً لوجه إلى حل المشكلات جنباً إلى جنب.

الحضور

سيكون التدريب ذا قيمة للمديرين، والمديرين التنفيذيين، ورؤساء الفرق والمشرفين الذين سيكونون مسؤولين عن أية مواقف تفاوضية أو سيتولون مسؤولية ذلك، للذين يتفاوضون على الراتب، أو أسعار أفضل من البائعين، أو الشروط التعاقدية مع العميل.

كما أنه سيكون ذا قيمة بالنسبة لموظفي الموارد البشرية، وموظفي التدريب، وموظفي الموظفين وغيرهم ممن يتحملون مسؤولية تصميم وتنفيذ مثل هذه الترتيبات.

ببساطة هو بالطبع للجميع، وهو مهارة مطلوبة لنجاح أي فرد في أي مجال والصناعة.

الاهداف

- تحديد أسباب الصراع
- وصف كيف يمكن تسخير التنوع والاختلاف
- إظهار الاستراتيجيات التي تتجنب تصعيد الصراع
- أساليب لإظهار التعاطف والعلاقة
- حل المشكلة بسرعة وفعالية
- التعامل مع شكاوى العملاء
- التفاوض على نتيجة ناجحة
- فهم مدى تكرار التوفيق بيننا وبين فوائد مهارات التفاوض الجيدة
- الاعتراف بأهمية التحضير لعملية التفاوض، بغض النظر عن الظروف
- التعرف على أساليب التفاوض المختلفة ومزاياها وعيوبها
- وضع استراتيجيات للتعامل مع التكتيكات القاسية أو غير العادلة
- اكتساب مهارة في تطوير البدائل والتعرف على الخيارات
- أتاحت لك الفرصة لممارسة "كيفية" هذه المهارات في بيئة داعمة
- فهم مبادئ التفاوض الأساسية، بما في ذلك BATNA و WATNA و WAP و ZOPA
- فهم كل الحيل التي قد تستخدم البعض لإضعاف موقف وإغلاق الثغرات في استراتيجيات ونهج (العقلية، القانوني والنفسي، والنهج واعية واللاوعي البدني...)