

دورة تسوية المنازعات التجارية واستراتيجيات الوصول إلى التسويات





دورة تسوية المنازعات التجارية واستراتيجيات الوصول إلى التسويات

ملخص البرنامج

تسوية المنازعات التجارية واستراتيجيات الوصول إلى التسويات دورة تدريبية تمتد 5 أيام موجهة إلى القيادات التجارية على المستوى الاستراتيجي، ويخرج منها كل مشارك دليل عملي لتسوية المنازعات يخص محفظة عملائه وشركائه. فالخلافات مع العملاء والموزعين والموردين حول نطاق العمل والمدفوعات والأداء وإنهاء العقود قد تجمد الإيرادات وتستنزف وقت الإدارة وتقطع علاقات ثمينة. ويزود البرنامج القادة بأدوات لتشخيص النزاع مبكرا واختيار مسار الحل المناسب والتفاوض على تسويات تحفظ القيمة والعلاقة معا. تقدم هذا البرنامج في تسوية المنازعات التجارية واستراتيجيات التسوية مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

تحسم معظم الخلافات التجارية على يد من يملكون العلاقة مع الطرف الآخر، غير أنهم نادرا ما يتبعون منهجا منظما. فتطرح عروض التسوية ارتجالا، وتهمل خطوات التصعيد المنصوص عليها في العقود حتى تتصلب المواقف. أما القادة الذين يقدرون حجم التعرض مبكرا، ويفعلون مراحل التصعيد المتفق عليها، ويتفاوضون انطلاقا من المصالح لا المواقف، فيستردون الإيرادات أسرع ويحتفظون بحسابات كانت مهددة بالخسارة.

- الإيرادات المعرضة للخطر: تقصير المدة التي تبقى فيها الفواتير والتجديدات والطلبات معلقة بسبب خلاف قائم.
- تكلفة النزاعات ومدتها: خفض الإنفاق على المستشارين القانونيين ووقت الإدارة بحل النزاع في أدنى مرحلة فعالة.
- الاحتفاظ بالحسابات: صون العلاقات الاستراتيجية مع العملاء وقنوات التوزيع بفصل المسألة التجارية عن العلاقة ذاتها.

المبادئ والأساس المعرفي

- التفاوض القائم على المصالح: نموذج التفاوض المبدئي الصادر عن مشروع هارفارد للتفاوض Fisher and Ury يحول المواقف إلى مصالح وخيارات في الجلسة 2.
- تحليل BATNA، أي البديل الأمثل للاتفاق التفاوضي: يحدد نقاط الانسحاب ونطاقات التسوية في الجلسة 2.
- بنود تسوية المنازعات متعددة المراحل: يعاد في الجلسة 3 تصميم التصعيد المتدرج من تفاوض الإدارة العليا إلى الوساطة ثم التحكيم.
- قواعد الوساطة وقواعد التحكيم لدى غرفة التجارة الدولية: تقارن الإجراءات المؤسسية من حيث المدة والسرية وقابلية التنفيذ في الجلسة 4.



المشاركون المستهدفون

- القادة المسؤولون عن إيرادات كبار العملاء أو الموزعين أو الشركاء حين تهدد الخلافات تجديد العقود.
- التنفيذيون المخولون باعتماد عروض التسوية والإشعارات الدائنة والتنازلات في العقود محل النزاع.
- كبار المديرين الذين يقودون اجتماعات التصعيد مع الطرف الآخر ويوجهون المستشارين القانونيين.
- القادة التجاريون الذين يصوغون شروط النزاع والتصعيد في العقود الجديدة.

يخدم البرنامج إدارات المبيعات والحسابات الرئيسية والعقود والشؤون التجارية في قطاعات الإنشاءات والطاقة والتقنية والتوزيع.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الأسباب الجذرية للنزاع التجاري وأطرافه وحجم تعرضه المالي.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء خطة تفاوض قائمة على المصالح بتحليل BATNA ونطاق تسوية محدد.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم التفاوض والوساطة وقرار الخبير والتحكيم وفق متطلبات نزاع بعينه.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم أحكام تصعيد متعددة المراحل للعقود الجديدة والمجددة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير توصية التسوية وخطة استعادة العلاقة أمام الزملاء التنفيذيين.

هيكل البرنامج

اليوم 1: تشريح المنازعات التجارية

لماذا تتصاعد الخلافات التجارية، وما الذي يقع فعلا على المحك؟

- مسببات النزاع: نطاق العمل والمدفوعات والأداء وإنهاء العقد
- إشارات الإنذار المبكر في العلاقة مع العملاء وقنوات التوزيع
- خريطة الأطراف المؤثرة لدى طرفي النزاع
- قياس التعرض المالي ومخاطر السمعة
- طيف تسوية المنازعات من التفاوض إلى التقاضي

اليوم 2: التفاوض على التسوية القائم على المصالح

كيف تتحول المواقف المتباعدة إلى تسوية يقبلها الطرفان؟



- التفاوض المبدئي: المصالح والخيارات والمعايير الموضوعية
- تحليل BATNA ونقطة الحد الأدنى ومنطقة الاتفاق الممكن
- هيكلية التنازلات والإشعارات الدائنة وخطط السداد
- التعامل مع الترسخ وتصاعد التمسك بالقرار والتقليل التفاعلي من العروض
- المراسلات دون مساس بالحقوق وتوثيق التسوية

اليوم 3: تصميم مراحل التصعيد في العقود

كيف تصاغ خطوات التصعيد لتحسم النزاعات في أدنى مرحلة فعالة؟

- هياكل بنود تسوية المنازعات متعددة المراحل
- اجتماعات التصعيد على مستوى الإدارة العليا ومهلها الزمنية
- انضباط الإخطارات والتوثيق والأدلة
- قرار الخبير في المسائل الفنية ومسائل التقييم
- مراجعة بنود عقد من عقود أحد المشاركين

اليوم 4: خيارات الوساطة والتحكيم

متى يضيف الطرف الثالث قيمة، وأي إجراء يناسب النزاع؟

- مقارنة الوساطة التيسيرية والوساطة التقييمية
- إعداد مذكرة موقف الوساطة والبيان الافتتاحي
- إجراءات التحكيم واختيار هيئة التحكيم وقابلية تنفيذ الحكم
- قواعد الوساطة وقواعد التحكيم لدى غرفة التجارة الدولية في التطبيق
- مصفوفة اختيار المسار: التكلفة والسرعة والسرية والعلاقة

اليوم 5: تطبيق استراتيجية تسوية المنازعات التجارية

كيف تجمع الأساليب لحل نزاع قائم وحماية الحساب؟

- تطبيق تحليل التعرض على حالة من واقع المشاركين
- محاكاة التفاوض على تسوية مع عميل رئيسي
- لعب أدوار جلسة وساطة مع ملاحظات المراقبين
- خطة استعادة العلاقة بعد التسوية
- عرض دليل تسوية المنازعات



المنهجية

يقوم البرنامج على المحاكاة، يعمل المشاركون على نزاعات واقعية بين موردين وعملاء وموزعين، فيعدون خطط التفاوض، ويشاركون في اجتماعات تصعيد وجلسات وساطة تحاكي الواقع، ويتلقون ملاحظات منظمة من مراقبين بعد كل جولة.

- نشاط مقترح: التفاوض على مطالبة أوامر تغيير متنازع عليها بين مقاول وعميل في قطاع الطاقة.
- نشاط مقترح: إعادة صياغة بند التصعيد في عقد خدمات تقنية ضمن مراجعة أقران.
- نشاط مقترح: اختيار مسار الحل لنزاع حول إنهاء عقد موزع.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك دليلاً لتسوية المنازعات خاصاً بمحفظته، يتضمن نموذجاً لتقدير التعرض، وخطة تفاوض بتحليل BATNA ونطاق التسوية، وصياغة مقترحة لبند التصعيد، ومصفوفة لاختيار المسار، وقائمة تحقق لاستعادة العلاقة، ليستخدمه فريق الحسابات ويعتمد عليه في توجيه المستشارين القانونيين.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة تسوية المنازعات التجارية القيادات العليا من غير القانونيين؟

نعم، صممت للقادة الذين يملكون العلاقة مع العملاء والشركاء والموردين، وتفترض خبرة في العقود التجارية دون حاجة إلى مؤهل قانوني.

ما النماذج التي تقوم عليها دورة تسوية المنازعات التجارية واستراتيجيات التسوية؟

تقوم على التفاوض المبدئي لمشروع هارفارد للتفاوض، وتحليل BATNA، وتصميم بنود تسوية المنازعات متعددة المراحل، وقواعد الوساطة والتحكيم لدى غرفة التجارة الدولية.

كيف يستخدم دليل تسوية المنازعات التجارية في بيئة العمل؟

يمكنك اعتماده منهجاً موحداً لفرق الحسابات عند ظهور أي خلاف، وملفاً لتوجيه المستشارين القانونيين أو الوسطاء حين يتدخلون.