

بناءً على المستندات الكاملة التي قدمتها، إليك تحليل وحل شامل باللغة العربية لدراسة حالة “Iceberg”. تحليل دراسة حالة “Iceberg” وشركة “Keep-it-Cold Limited”، مما أدى إلى خسارة مالية كبيرة لشركة Iceberg وضغط شديد على العلاقة التجارية بين الطرفين. الحقائق الرئيسية: ● الأطراف: Iceberg (العميل) و Keep-it-Cold (المورد). ● العقد: قامت Keep-it-Cold بتركيب نظام بقيمة 250, أشار إنذار مرئي إلى ارتفاع طفيف في درجة الحرارة. ● فشل التواصل: ٤ موظفة Iceberg التي وافقت على التأجيل ربما لم تكن لديها السلطة الكافية وتم “إفناعها” أو “تخويفها”. 000 جنيه إسترليني (40, 000 صافي ربح + 2, 000 تكاليف عمالة)، الإجابة على الأسئلة إليك إجابات الأسئلة من “الواجب المنزلي رقم 2”: أ. ما هو الاهتمام المشترك الرئيسي بين Iceberg و Keep-it-Cold في هذا النزاع؟ الاهتمام المشترك الرئيسي هو حل النزاع بطريقة تحافظ على علاقتهما التجارية طويلة الأمد والمربحة. تحتاج Iceberg إلى شريك تبريد موثوق به لخططها التوسعية الطموحة (متجر جديد كل شهر)، الأمر الذي قد يضر بسمعتهما وآفاق أعمالها المستقبلية بشدة. ب. إلى أي مدى يجب أن تضغط Iceberg للحصول على تعويض؟ يشمل هذا المبلغ 40, و 2, 000 جنيه إسترليني من تكاليف العمالة المهذرة. ج. هل يجب على Keep-it-Cold مقاومة التعويض أم دفعه؟ لا ينبغي لشركة Keep-it-Cold أن تقاوم دفع التعويض بشكل كامل، لأن القيام بذلك سيؤدي بشكل شبه مؤكد إلى إنهاء العلاقة التجارية والدخول في إجراءات قانونية وتشويه السمعة. يجب عليها التفاوض على المبلغ. مثل موافقة موظفة من Iceberg على تأجيل مكالمة الخدمة، وفشل سلسلة الاتصالات الداخلية لشركة Iceberg (من الموظفة إلى المدير، أفضل استراتيجية لها هي التفاوض على تسوية بدلاً من المقاومة الصريحة. يمكن لشركة Iceberg أن تقترح تسوية شاملة تغطي كلاً من الأضرار السابقة والضمانات المستقبلية. الاقتراح القوي قد يتضمن: 1. تعويض مالي كامل بقيمة 56, مراجعة رسمية وتحسين لاتفاقية مستوى الخدمة (SLA)، والتواصل خارج ساعات العمل، ضمان كتابي بالحصول على خدمة ذات أولوية وخط اتصال مباشر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مع مهندس كبير لمنع انقطاع الاتصال في المستقبل. مثل خصم على السنة الأولى من عقد الصيانة (بعد انتهاء الضمان) للمساعدة في إصلاح الثقة المتضررة. ما الذي من شأنه أن يعرض فرص Iceberg و Keep-it-Cold لحل المشكلة الفورية للخطر؟ ● تبادل اللوم والتكتيكات الجدلية: إذا استمر كل طرف في الإصرار على أن الطرف الآخر مخطئ بنسبة 100%، فسيفشل التفاوض. ● إشراك المحامين قبل الأوان: التهديد باتخاذ إجراء قانوني على الفور من شأنه أن يصعد النزاع من مشكلة تجارية إلى معركة قانونية. و. سؤال مقالي: في أي ظروف يكون التفاوض وسيلة مناسبة لاتخاذ القرارات، ولماذا يعمل الإقناع بشكل جيد، بينما لا يعمل الإكراه بشكل جيد مع التفاوض؟ يُعد التفاوض وسيلة مناسبة لاتخاذ القرارات عندما يكون لدى الأطراف مصالح مشتركة ومتضاربة في نفس الوقت، وعندما تعتمد نتيجة أحد الأطراف على تصرفات الطرف الآخر. وقضايا متعددة يجب حلها (التعويض، وإمكانية التوصل إلى حل إبداعي ومربح للجانبين يكون أفضل مما قد يفرضه حكم المحكمة. يعمل الإقناع بشكل جيد مع التفاوض لأنه فن إقناع الطرف الآخر بقبول موقفك بناءً على وجهته. يعتمد الإقناع على الحجج المنطقية (تقديم أدلة على الخسائر)، ومناشدة المصالح المشتركة (قيمة العلاقة طويلة الأمد)، أما الإكراه، فلا يعمل بشكل جيد مع التفاوض. أو رفض الامتثال لروح الاتفاق. في قضية Iceberg، إذا استخدمت Iceberg التهديد بإلغاء جميع العقود المستقبلية (الإكراه) لإجبار Keep-it-Cold على الدفع، فستتضرر العلاقة بشكل دائم، ولن يكون لدى Keep-it-Cold أي حافز لتقديم خدمة ممتازة في المستقبل. مما يجعلها غير متوافقين بشكل أساسي.