تحليل دراسة حالة ."Iceberg" بناءً على المستندات الكاملة التي قدمتها، إليك تحليل وحل شامل باللغة العربية لدراسة حالة وضغط شديد على العلاقة Iceberg مما أدى إلى خسارة مالية كبيرة لشركة ،"Keep-it-Cold Limited" وشركة "Iceberg" Keep-it- المورد). ● العقد: قامت) Keep-it-Cold العميل) و) Iceberg :التجارية بين الطرفين. الحقائق الرئيسية: ● الأطراف التي Iceberg بتركيب نظام بقيمة 250, أشار إنذار مرئي إلى ارتفاع طفيف في درجة الحرارة. ● فشل التواصل: ؟ موظفة Cold وافقت على التأجيل ربما لم تكن لديها السلطة الكافية وتم "إقناعها" 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 في هذا النزاع؟ الاهتمام المشترك الرئيسي هو حل النزاع بطريقة تحافظ على علاقتهما Keep-it-Cold و Iceberg الرئيسي بين إلى شريك تبريد موثوق به لخططها التوسعية الطموحة (متجر جديد كل شهر)، Iceberg التجارية طويلة الأمد والمربحة. تحتاج للحصول على تعويض؟ Iceberg الأمر الذي قد يضر بسمعتها وآفاق أعمالها المستقبلية بشدة. ب. إلى أي مدى يجب أن تضغط مقاومة التعويض Keep-it-Cold يشمل هذا المبلغ 40, و 2, 000 جنيه إسترليني من تكاليف العمالة المهدرة. ج. هل يجب على أن تقاوم دفع التعويض بشكل كامل، لأن القيام بذلك سيؤدي بشكل شبه مؤكد إلى إنهاء Keep-it-Cold أم دفعه؟ لا ينبغي لشركة Iceberg العلاقة التجارية والدخول في إجراءات قانونية وتشويه السمعة. يجب عليها التفاوض على المبلغ. مثل موافقة موظفة من من الموظفة إلى المدير، أفضل استراتيجية لها هي) Iceberg على تأجيل مكالمة الخدمة، وفشل سلسلة الاتصالات الداخلية لشركة أن تقترح تسوية شاملة تغطي كلاً من الأضرار السابقة Iceberg التفاوض على تسوية بدلاً من المقاومة الصريحة. يمكن لشركة والضمانات المستقبلية. الاقتراح القوي قد يتضمن: 1. تعويض مالي كامل بقيمة 56, مراجعة رسمية وتحسين لاتفاقية مستوى والتواصل خارج ساعات العمل، ضمان كتابي بالحصول على خدمة ذات أولوية وخط اتصال مباشر على مدار ،(SLA) الخدمة الساعة طوال أيام الأسبوع مع مهندس كبير لمنع انقطاع الاتصال في المستقبل. مثل خصم على السنة الأولى من عقد الصيانة (بعد لحل Keep-it-Cold و Iceberg انتهاء الضمان) للمساعدة في إصلاح الثقة المتضررة. ما الذي من شأنه أن يعرض فرص 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 يصعّد 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 وجاهته. يعتمد الإقناع على الحجج المنطقية (تقديم أدلة على الخسائر)، ومناشدة المصالح المشتركة (قيمة العلاقة طويلة الأمد)، أما الإكراه، فلا يعمل بشكل جيد مع التفاوض. التهديد بإلغاء جميع العقود المستقبلية (الإكراه) Iceberg إذا استخدمت ،Iceberg أو رفض الامتثال لروح الاتفاق. في قضية أي حافز لتقديم خدمة ممتازة Keep-it-Cold على الدفع، فستتضرر العلاقة بشكل دائم، ولن يكون لدى Keep-it-Cold لإجبار .في المستقبل. مما يجعلهما غير متوافقين بشكل أساسي

Summarized by © lakhasly.com