CONCEPT

مهارات الاستشارات الداخلية: التعاقد مع العميل الداخلي والتشخيص والتأثير دون سلطة

8 – 12 مارس 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس



مهارات الاستشارات الداخلية: التعاقد مع العميل الداخلي والتشخيص والتأثير دون سلطة

المرجع: 64_8952 **التاريخ:** 8 – 12 مارس 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تملك الإدارات المساندة مثل الموارد البشرية والمالية وتقنية المعلومات والجودة والاستراتيجية خبرة يحتاجها مديرو الإدارات التشغيلية، لكن مشورتها تطلب غالبا متأخرة، وتقبل على الورق ثم لا تنفذ. تسد مهارات الاستشارات الداخلية هذه الفجوة بتحويل الطلبات العابرة إلى مهام استشارية متفق عليها بأدوار واضحة وتشخيص مشترك ومسؤولية مشتركة عن التنفيذ. تدرب هذه الدورة من كور كونسبت المستشارين الداخليين على التعاقد مع العملاء الداخليين، وجمع البيانات وعرضها، والتعامل مع المقاومة، والتأثير دون سلطة وظيفية. ويخرج المشاركون بخطة تعامل مع عميل داخلي لطلب قائم في مؤسساتهم.

أهداف الدورة:

- التعاقد مع العملاء الداخليين وإعادة التعاقد معهم على النتائج والأدوار وصلاحيات الوصول والسرية قبل بدء العمل
- اختيار الدور الاستشاري المناسب لكل طلب، والانتقال بين دور الخبير ودور المنفذ والدور التشاركي
- جمع بيانات التشخيص من مقابلات العملاء والملاحظة والسجلات القائمة، وبناء تصور أولي للمشكلة
- إدارة اجتماعات التغذية الراجعة بعرض النتائج بلغة العميل والوصول إلى قرار بشأن الخطوات التالية
- رصد مقاومة العميل والتعامل معها، والتأثير في الرعاة ومديري الإدارات دون سلطة رسمية
- إعداد خطة تعامل مع عميل داخلي مع مؤشرات نجاح لطلب قائم

الفئة المستهدفة:

- مختصو الموارد البشرية والتعلم والتطوير التنظيمي الذين يقدمون المشورة لمديري الإدارات في شؤون الموظفين
- فرق المالية وشراكة الأعمال التي تدعم أصحاب الميزانيات بالتحليل والتوصيات
- فرق تقنية المعلومات والتحول الرقمي والبيانات التي تحدد نطاق طلبات الأنظمة والإجراءات وتقدم المشورة بشأنها
- فرق الجودة والمخاطر والتحسين المستمر التي توجه الإدارات في أعمال التحسين
- فرق الاستراتيجية والتحول ومكاتب الأداء التي تدعم القيادات في الدراسات الداخلية
- المديرون المنتقلون من الأدوار الفنية إلى أدوار استشارية تخدم إدارات أخرى

محاور الدورة:

اليوم 1: دور المستشار الداخلي ودورة العمل الاستشاري

- المستشار الداخلي مقابل الخارجي: الوصول والمصداقية وازدواجية الولاء
- المراحل الخمس عند Block نموذج Flawless Consulting: الدخول والاستكشاف والتغذية الراجعة والتنفيذ والتوسع
- طيف الأدوار الاستشارية: الخبير والمنفذ والشريك التشاركي
- معادلة الثقة: المصداقية والاعتمادية والقرب والتمحور حول الذات
- خريطة محفظة العملاء الداخليين وفحص سلامة العلاقات الحالية

اليوم 2: الدخول والتعاقد ومعايير المهام الاستشارية

- تطبيق إرشادات ISO 20700 إرشادات خدمات الاستشارات الإدارية على الاستشارات الداخلية
- هيكل اجتماع التعاقد: الاحتياجات والعروض والمخاوف والاتفاق
- تحديد العميل الحقيقي: عميل التواصل والعميل الأساسي والنهائي وغير المباشر
- اتفاقية المهمة المكتوبة: النطاق والأدوار والوصول إلى البيانات والسرية
- محفزات إعادة التعاقد عند تغير النطاق أو الراعي أو الأولويات

اليوم 3: الاستكشاف والتشخيص واجتماع التغذية الراجعة

- استشارة العمليات عند Schein Process Consultation وأسئلة الاستقصاء المتواضع Humble Inquiry
- دليل المقابلة التشخيصية وسجل ملاحظة العميل
- لوحة الفصل بين المشكلة المعروضة والمشكلة الكامنة
- فرضيات عمل تختبر مع العميل لا نيابة عنه
- جدول اجتماع التغذية الراجعة: البيانات والتفسير والخيارات والاتفاق على الخطوات

اليوم 4: المقاومة والتأثير دون سلطة وقياس القيمة

- أشكال مقاومة العميل وأسلوب تسمية المقاومة ثم الانتظار
- مصفوفة تخطيط التأثير في الرعاة ومديري الإدارات وحراس البوابات
- الاعتذار وإعادة توجيه الطلبات الخارجة عن نطاق المستشار
- دعم التنفيذ والتسليم ومراجعة إغلاق المهمة
- بطاقة قياس قيمة الاستشارات الداخلية: رضا العميل والنتائج وإعادة الاستخدام

اليوم 5: تمثيل الأدوار الاستشارية وخطة التعامل مع العميل الداخلي

- تمثيل أدوار لاجتماع تعاقد مع رئيس إدارة متردد
- تمثيل أدوار لاجتماع تغذية راجعة يحمل نتائج غير مرغوبة
- تمثيل أدوار للتعامل مع المقاومة في سيناريو تشغيلي وآخر مالي
- صياغة خطة التعامل مع العميل الداخلي لطلب من واقع عمل المشارك
- عرض الخطة ونقدها استشاريا مع الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- التعاقد مع العميل الداخلي
- اختيار الدور الاستشاري
- المقابلات التشخيصية
- تيسير اجتماعات التغذية الراجعة
- التعامل مع المقاومة
- التأثير الأفقي
- مصداقية المستشار الموثوق
- قياس قيمة الاستشارات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة تعامل مع عميل داخلي لطلب قائم، جربت وناقشها الزملاء
- التوقف عن العمل بمنطق تنفيذ الطلبات فقط، بالاتفاق على النتائج والأدوار والوصول إلى البيانات قبل البدء
- إدارة المحادثات الصعبة مع كبار العملاء الداخليين بعد تجربتها في تمثيل أدوار مع تغذية راجعة
- مقارنة الممارسات الاستشارية مع نظراء من الموارد البشرية والمالية وتقنية المعلومات والجودة في قطاعات متعددة

الخاتمة:

يكسب المستشار الداخلي تأثيره من طريقة إدارته للعلاقة مع العميل بقدر ما يكسبه من معرفته الفنية. تنتقل الدورة من دور المستشار ودورة العمل الاستشاري، إلى التعاقد ومعايير المهام الاستشارية، ثم الاستكشاف والتشخيص واجتماع التغذية الراجعة، وصولا إلى المقاومة والتأثير الأفقي وإغلاق المهمة وقياس القيمة. ويخصص اليوم الأخير لتجربة أصعب المحادثات الاستشارية وإعداد خطة تعامل مع عميل داخلي يطبقها المشاركون على طلب حقيقي بعد عودتهم.