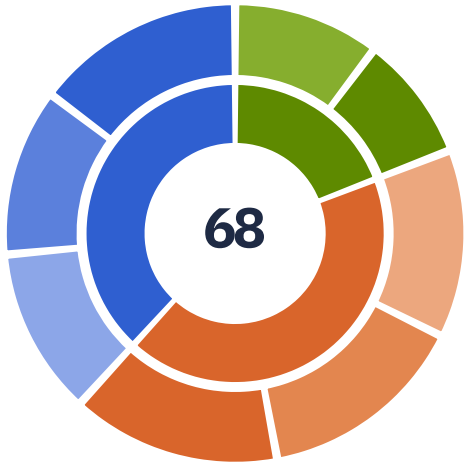
لودورا لاب

# نموذج لودورا للمهارات

**3 ميادين · 8 مجالات · 68 مهارة**

كل مهارة تقيسها وحدات لودورا لاب تنتمي إلى واحد من هذه المجالات الثمانية، فيتحوّل ما تتدرّب عليه إلى ملفّ مهارات واضح.




## العمل مع الناس

أن تفهم الناس وتصغي إليهم جيداً، وتساعدهم على النمو وحلّ خلافاتهم.

### التواصل والإصغاء الفعّال

أن تقول المهم بوضوح، وتسمع ما يقصده الناس فعلاً.

**10 مهارات · 7 وحدات**

### الذكاء العاطفي

أن تقرأ المشاعر، وتحفظ الكرامة، وتصون العلاقات تحت الضغط.

**8 مهارات · 7 وحدات**

### التوجيه وحلّ الخلافات

أن تساعد الآخرين على إيجاد حلولهم، وتحوّل الخلاف إلى اتفاقات عمل.

**8 مهارات · 4 وحدات**

## تحقيق النتائج

أن تؤثّر في الآخرين، وتنظّم العمل، وتتخذ قرارات سليمة تحت الضغط.

### التأثير والتفاوض

أن تكسب التأييد وتصل إلى اتفاق دون أن تتنازل عن كل شيء.

**10 مهارات · 5 وحدات**

### التنظيم والتفويض

أن تحدّد الأولويات، وتفوّض العمل جيداً، وتُبقي الخطط على مسارها.

**10 مهارات · 4 وحدات**

### اتخاذ القرار وحلّ المشكلات

أن تجد المشكلة الحقيقية، وتزن الأدلة، وتقرّر حتى مع نقص المعلومات.

**9 مهارات · 5 وحدات**

## فهم الأعمال

أن تقرأ الأرقام والسوق والأدوات الرقمية التي يقوم عليها العمل.

### الفهم التجاري والمالي

أن تتحدّث لغة المال والسوق وأصحاب المصلحة.

**6 مهارات · 3 وحدات**

### الكفاءة الرقمية والذكاء الاصطناعي

أن تستخدم البيانات وأدوات الذكاء الاصطناعي جيداً، وتتحقّق مما تقدّمه لك.

**7 مهارات · 4 وحدات**

# نموذج لودورا للمهارات

## كل مهارة حسب مجالها، مع الوحدة التي تبنيها

لودورا لاب

### التواصل والإصغاء الفعّال

**المحادثة الصعبة**
البدء بالحقائق (SBI)، الإصغاء إلى جوهر المشكلة

**كن مدرّباً لا آمراً**
الإصغاء قبل النصح

**العرض أمام الإدارة العليا**
البدء بالإجابة، التركيز على الجوهر، الختام بطلب واضح

**الحملة التي لا تنجح**
نقل الأخبار السيئة بوضوح

**الساعة الأولى**
الردّ العلني الأول (HEARD)

**التعامل مع عميل صعب**
الإصغاء لما وراء الشكوى

**حين يبدو كل شيء عاجلاً**
الرفض باحترام

### الذكاء العاطفي

**المحادثة الصعبة**
حفظ ماء الوجه

**الساعة الأولى**
الاعتراف بالخطأ القابل للتجنّب

**التعامل مع عميل صعب**
تهدئة الموقف، ترميم العلاقة

**فوّض دون أن تفقد السيطرة**
قراءة جاهزية كل شخص

**حين يختلف اثنان من فريقك**
الحفاظ على الحياد

**قيادة أول اجتماع لفريقك**
استنطاق الصامتين

**طلب العميل المستحيل**
الحفاظ على العلاقة

### التوجيه وحلّ الخلافات

**المحادثة الصعبة**
الاتفاق على الخطوات التالية

**كن مدرّباً لا آمراً**
طرح الأسئلة المفتوحة، مساعدة الآخرين على إيجاد خياراتهم، الاتفاق على التزام

**حين يختلف اثنان من فريقك**
اكتشاف الخلاف الحقيقي، اختيار أسلوب التعامل المناسب مع الخلاف، الاتفاق على قواعد للعمل

**قيادة أول اجتماع لفريقك**
مواجهة المستأثر بالحديث

### التأثير والتفاوض

**العرض أمام الإدارة العليا**
التعامل مع الأسئلة الصعبة

**التعامل مع عميل صعب**
التمسّك بالحدود دون التفريط في كل شيء

**طلب العميل المستحيل**
اكتشاف الحاجة الحقيقية، تقديم الخيارات، المقايضة بين النطاق والوقت والميزانية

**فاوض للوصول إلى اتفاق أفضل**
تحضير الحدود والبدائل، التثبيت (طرح الرقم الأول)، مقايضة التنازلات، الإغلاق والتأكيد

**دافع عن ميزانية التسويق**
مواجهة الأسئلة المشكّكة

### التنظيم والتفويض

**حين يبدو كل شيء عاجلاً**
التمييز بين العاجل والمهم، إعادة التفاوض على المواعيد، حماية وقت التركيز

**فوّض دون أن تفقد السيطرة**
اختيار مستوى التفويض، وضع توقعات واضحة، المتابعة دون تدخّل في كل التفاصيل

**قيادة أول اجتماع لفريقك**
تحديد الهدف ووضع قواعد الاجتماع، الخروج بقرارات وأصحاب مسؤولية

**إعادة مشروع متأخر إلى مساره**
إعادة ضبط النطاق والمواعيد، بناء خطة التعافي

### اتخاذ القرار وحلّ المشكلات

**الحملة التي لا تنجح**
التشخيص قبل التصرّف، التخلّي عن التكاليف الغارقة

**الساعة الأولى**
تحديد نوع الأزمة (SCCT)، إصلاح الإجراء لا لوم الشخص

**دافع عن ميزانية التسويق**
تحديد ما تحميه وما تخفّضه

**إعادة مشروع متأخر إلى مساره**
مواجهة الوضع الحقيقي

**اتخذ قراراتك بالاستناد إلى البيانات**
التشكيك في المصدر، المقارنة المنصفة، اتخاذ القرار ببيانات ناقصة

### الفهم التجاري والمالي

**دافع عن ميزانية التسويق**
مخاطبة المالية بلغتها، بناء دراسة جدوى مختصرة

**إعادة مشروع متأخر إلى مساره**
إدارة الأطراف المعنية

**أطلق حملة بميزانية محدودة**
اختيار جمهور واحد، رسالة واحدة واضحة، اختيار القناة

### الكفاءة الرقمية والذكاء الاصطناعي

**الحملة التي لا تنجح**
قراءة بيانات الحملة

**اتخذ قراراتك بالاستناد إلى البيانات**
اكتشاف الرسوم البيانية المضلِّلة

**أطلق حملة بميزانية محدودة**
القياس والتعديل

**الذكاء الاصطناعي في العمل**
تقدير متى يفيد الذكاء الاصطناعي، إعطاء تعليمات واضحة، التحقّق من المخرجات، تحمّل المسؤولية وحماية البيانات