



التعامل مع العملاء صعب المراس

بتاريخ اماكن الإنعقاد الرسوم (\$) اجز مقعدك

[سجل الآن](#)

٣١ ديسمبر - ٣١ ديسمبر ١٩٦٩

أهداف البرنامج:

في نهاية هذه الدورة سيكون كل مشارك على معرفة بالموضوعات التالية:

1. تعريف المشاركين بالمفاهيم و الأساليب الحديثة في الإتصال والتعامل الإنساني .
2. تنمية مهارات المشاركين في الإتصال والتعامل مع الآخرين والعملاء .
3. توكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الآخرين والعملاء.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الآخرين والعملاء .
5. التعرف على معوقات التعامل والتوصل الأساليب للتغلب عليها .
6. صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الانماط المختلفة للعملاء.
7. استخدام الأسلوب الأمثل في التعامل مع الشخصيات الصعبة من العملاء والزملاء في العمل.
8. ممارسة بعض التطبيقات العملية التي تضمن التعامل المتميز مع الشخصيات الصعبة للعملاء وسبل المحافظة عليهم.

المحتويات:

المحور الأول : الأتصال وأهميته في التواصل مع العملاء:

- عملية الإتصال من حيث :



- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الإتصال اللفظي و غير اللفظي .
- أنماط الإتصال و التعامل الإنساني .
- أدوات و وسائل الإتصال الفعال .
- العوازل المؤثرة على الإتصال .
- معوقات الإتصال .
- سبل التغلب على معوقات الإتصال .
- مشاكل تقييم الأداء وإستراتيجيات حلها .

المحور الثاني : السلوك الإنساني الإيجابي وهدى تأثيره في العميل صعبى الهراس:

- السلوك الإنساني من حيث:
- تحليل التفاعل الإنساني المتعلق بحالات الذات الثلاثة
- المحور الثالث : أنماط شخصية العملاء صعب الهراس
- أنماط التفاعل الثلاثة
- الجوانب السلوكية في الإتصال المتعلقة بكل من :
- الإدراك
- أنماط الشخصية
- الأخلاقيات والقيم .

المحور الثالث : الانماط المختلفة لشخصيات العملاء:

- الأنماط المختلفة لشخصيات العملاء
- تحليل بعض أنماط هذه الشخصيات
- كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة

المحور الرابع : استراتيجيات التعامل مع الشخصيات الصعبة:

- استراتيجيات إدارة الشخصيات الصعبة وطرق المحافظة عليهم.
- وصايا وإرشادات في التعامل المتهيز مع الشخصيات الصعبة.
- دور الاتصال غير اللفظي في الفهم والاستجابة لرسائل الشخصيات الصعبة.



المحور الخامس : أمثلة عن الشخصيات صعبة المراس:

- الشخصية الدبابة
- الشخصية المنفجرة
- الشخصية المرتابة
- الشخصية الترجسية
- الشخصية العنيدة
- الشخصية المكتنبة
- الشخصية العصبية

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية