



## بروتوكول وفن التعامل مع خدمة الشخصيات المهمة

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١١ مايو - ١٥ مايو ٢٠٢٥	دبي	٢٨٠٠	<a href="#">سجل الآن</a>

### مقدمة:

التهيز مفهوم جديد وكلمة ذات مغزى بدأ استخدامها حديثاً في الفكر التطبيقي لخدمة العملاء بالمنظمات المعاصرة ويركز هذا المفهوم على كيفية صياغة الفكر الابتكاري التهيز في إطار النهج التطبيقي لعلاقات وخدمة العملاء .

وتأتي خدمة العملاء في مقدمة أنشطة الاتصال الإنساني في تقديم الخدمات وقوة المنافسة بين الشركات لضوء المحافظة علي العملاء وبرامج ولاء العملاء.

وهنا جاءت أهمية تنمية مهارات المهنيين بتقديم الخدمات أو الاتصال بالجمهور وخاصة كبار الشخصيات على فنون علم الإتيكيت والبروتوكول ومهارات تقديم الخدمة فائقة التهيز.

وتعتبر المراسم (البروتوكول) محصلة لهجوع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات والاتصالات الدولية والمحلية . أما الإتيكيت فهو السلوك بالغ التهذيب .

### أهداف البرنامج:

1. التعريف بالبادئ الأساسية لأداب البروتوكول والإتيكيت ، والتهيز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات الهامة ، والواقف المختلفة التي تتطلب التفوق في خدمة العملاء من كبار الشخصيات والمحافظة عليهم



2. تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات والاتجاهات لتحسين أدائهم من الناحيتين العملية والعلمية ورفع كفاءاتهم في تحسين الأداء الهوكولة إليهم بفعالية وكفاءة.
3. تعريف المشاركين ببرتوكولات الاستقبال لكبار الشخصيات
4. توكين المشاركين من قراءة افكار الاخرين من بعد و معرفة ما يجول بخواطرهم.
5. اطلاع المشاركين على اخر الاستراتيجيات في التعامل مع كبار الشخصيات.
6. توكين المشاركين من فهم لغة الجسد و معرفة دلالات كل حركة في الجسم
7. تعريف المشاركين بطرق المصافحة و الجلوس و السلوكيات الايجابية اثناء تعاملهم مع كبار الشخصيات.
8. توكين المشاركين من استخراج الطاقة الكاهنه داخلهم و تسخيرها في الاعمال الايجابية.
9. توكين المشاركين و تدريبهم على التخلص من اللوهام و العادات السلبية و التفكير السلبي

#### الفئة المستهدفة:

- هديري ورؤساء الاقسام المتعامله مع العملاء والقائمين على خدمة العملاء من كبار الشخصيات
- العاملات في مجال العلاقات العامة .
- شاغلي الوظائف الإدارية التي تتطلب مقابلة وخدمة العملاء من كبار الشخصيات

#### المحتويات:

#### المحور الأول:

#### المفهوم المعاصر لفن الإتيكيت والبرتوكول:

- المفهوم الدولي والمحلي للاتيكيت والبرتوكول
- المهاملة ودستور الاتيكيت والبرتوكول
- مفاهيم تطبيقية للذكاء والشخصية الجذابة
- الاتيكيت الخاص بالاجتماعات مع ممثلي كبار العملاء وكيف تجعل من الاجتماع حدث



## مهـر

- أهـمـية اتبـاع قـواعـد البروتوكول لخدمـة العهلاء

## المحور الثاني:

قواعـد وأداب البروتوكول والإتيكيت لكبار الشخصيات:

- التحيـة والتعارف والهصافحة لكبار الشخصيات
- اتيكيت الاتصال الهاتفي والاتصال الإلكتروني مع كبار الشخصيات
- آداب الضحك والابتسام للعهلاء من كبار الشخصيات
- التحيـة والهصافحة والتعارف وآداب الهجاهلات مع الشخصيات الهامة

## المحور الثالث:

مهارات التعامل مع الشخصيات الهامة:

- مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- مكوـنات عمليـة الاتصال
- مهارات لغة الجسد خارطة الطريق التواصل المحترف مع الشخصيات الهامة
- معوقات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- الأحدث المهنوعة مع كبار الشخصيات
- مهارات التعامل مع الأنهات المختلفة من كبار الشخصيات
- الاتجاهات الحديثة في التعامل مع كبار الشخصيات لسيدات الأعمال
- سهات وخصائص سلوك كبار الشخصيات
- وفقاً لتجربة اتصالات الإمارات في تقديم الخدمة

## المحور الرابع:

فن تقديم الخدمات للشخصيات الهامة:

- مهارات التمييز في خدمة العهلاء من كبار الشخصيات



- إدارة الانطباعات الإيجابية مع كبار الشخصيات
- طريق للاحتفاظ بالعملاء من كبار الشخصيات
- كيفية احتساب تكلفة فقد أو المحافظة على العميلة من كبار الشخصيات
- المحظورات في التعامل مع كبار الشخصيات وسيدات الأعمال
- معايير الجودة في خدمة العملاء من كبار الشخصيات ( معيار النموذج الاوربي في التميز )

## المحور الخامس:

### تصنيف العملاء:

- خطة تصنيف العملاء
- كيفية تقديم المميزات للشخصيات الهامة
- برنامج بناء الولاء
- برنامج رضا العملاء
- تطبيقا علي نظرية المحيط الأزرق
- تجربة اتصالات الامارات في برنامج ولاء العملاء

## المحور السادس:

### خطة اساس التميز في تقديم الخدمات للشخصيات الهامة:

- الخدمة ذاتها
- قنوات تقديم الخدمة المتميزة للشخصيات الهامة
- طبيعة طالب الخدمة ( وفقا لخطة تصنيف العملاء )
- طبيعة مقدمي الخدمة للشخصيات الهامة
- الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات
- طبقا لتجربة برنامج الشيخ خليفة لتميز الحكومي ( التميز في تقديم الخدمات
- حالات عملية تطبيقا علي الخدمات فائقة التميز للشخصيات الهامة

## أساليب التدريب:



- 
- **المحاضرة القصيرة**
  - **النقاش و الحوار**
  - **العمل ضمن مجموعات**
  - **التمارين الجماعية**
  - **ستطبق جميع المحاور من خلال ورش العمل**