



First Select

التعامل مع العملاء صعب المراس

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢١ ديسمبر - ٢٥ ديسمبر ديسمبر ٢٠٢٥	كوالالهبور	٣٣٠٠	سجل الآن

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 الأخرين والعملاء .
3. توكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الأخرين والعملاء.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الأخرين والعملاء .
5. التعرف على معوقات التعامل والتوصل للأساليب 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 والزلاء 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:

- عهوية الإتصال من حيث :
- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الإتصال اللفظي و غير اللفظي .
- أنهاط الإتصال و التعامل الإنساني .
- أدوات و وسائل الإتصال الفعال .
- العواهل الوؤثرة 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 : أنهاط شخصية العملاء صعب الهراس
- أنهاط التفاعل الثلاثة
- الجوانب السلوكية في الإتصال المتعلقة بكل من :
- الإدراك
- أنهاط الشخصية
- الأخلاقيات والقيم .

المحور الثالث : الانهاط المختلفة لشخصيات العملاء:

- الأنهاط المختلفة لشخصيات العملاء
- تحليل بعض أنهاط 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 الهراس:

- الشخصية الدبابة
- الشخصية المنفجرة
- الشخصية الهرتابة
- الشخصية النرجسية
- الشخصية العنيدة
- الشخصية المكتنبة
- الشخصية العصبية

أساليب التدريب:

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

97337256847 

info@firstselectbh.com 

www.firstselectbh.com 