



First Select

## برتوكول وفن التعامل مع خدمة الشخصيات المهمة

بتاريخ:	اماكن الإنعقاد	الرسوم(\$)	احجز مقعدك
٦٢ مايو - ٣ مايو ٢٤	الاسطنبول	٣٣٠٠	<a href="#">سجل الان</a>

مقدمة:

## First Select

التميز مفهوم جديد وكلمة ذات مغزى بدأ استخدامها حديثاً في الفكر التطبيقي لخدمة العملاء بالمؤسسات المعاصرة ويركز هذا المفهوم على كيفية صياغة الفكر الابتكاري المتميز في إطار **المنهج التطبيقي لعلاقات وخدمة العملاء**.

وتأتي خدمة العملاء في مقدمة أنشطة الاتصال الإنساني في تقديم الخدمات وقوية المنافسة بين الشركات لضمان المحافظة على العملاء وبرامج ولاء العملاء.

ومن هنا جاءت أهمية تنمية مهارات المستغلين بتقديم الخدمات أو الاتصال بالجمهور وخاصة كبار الشخصيات على فنون علم الإتيكيت والبروتوكول ومهارات تقديم الخدمة فائقة التميز.

وتعتبر المراسم (البروتوكول) محصلة لمجموع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود

## **المعاملات والاتصالات الدولية والمحلية . أها الإنثيكيت فهو السلوك بالغ التهذيب .**

### **أهداف البرنامج:**

1. التعريف بالمبادئ الأساسية لآداب البروتوكول والإنتيكيت ، والتميز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات المهامه ، والمواقف المختلفة التي تتطلب التفوق في خدمة العملاء من كبار الشخصيات والمحافظة عليهم
2. تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات والإتجاهات لتحسين أدائهم من الناحيتين العملية والعلمية ورفع كفاءاتهم في تحسين الأداء الموكولة إليهم بفعالية وكفاءة.
3. تعريف المشاركين ببروتوكولات الاستقبال لكبار الشخصيات
4. تمكين المشاركين من قراءة افكار الآخرين من بعد و معرفة ما يجول بخواطرهم.
5. اطلاع المشاركين على اخر الاستراتيجيات في التعامل مع كبار الشخصيات.
6. تمكين المشاركين من فهم لغة الجسد و معرفة دلالات كل حركة في الجسم
7. تعريف المشاركين بطرق المصادفة و الجلوس و السلوكيات الايجابية اثناء تعاملهم مع كبار الشخصيات.
8. تمكين المشاركين من استخراج الطاقة الكامنة داخلهم و تسخيرها في الاعمال الايجابية.
9. تمكين المشاركين و تدريسيهم على التخلص من الاوهام و العادات السلبية و التفكير السلبي

### **الفئة المستهدفة:**

- مديرى 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:**

### **المدحور الأول:**

## **المفهوم المعاصر لغُن الإتيكيت والبروتوكول:**

- **المفهوم الدولي والم المحلي للإتيكيت والبروتوكول**
- **المجالمة ودستور الإتيكيت والبروتوكول**
- **مفاهيم تطبيقية للذكاء والشخصية الجذابة**
- **الإتيكيت الخاص بالمجتمعات مع مثلي كبار العملاء وكيف يجعل من الاجتماع حدث ممتع**
- **أهمية اتباع قواعد البروتوكول لخدمة العملاء**

## **المحور الثاني:**

### **قواعد وأداب البروتوكول والإتيكيت لكتاب الشخصيات:**

- **التحية والتعرف والمحاجفة لكتاب الشخصيات**
- **إتيكيت الاتصال الهاتفي والاتصال الإلكتروني مع كتاب الشخصيات**
- **أدب الضحك والابتسام للعملاء من كتاب الشخصيات**
- **التحية والمحاجفة والتعرف وأداب المجاللات مع الشخصيات الهاامة**

## **المحور الثالث:**

### **مهارات التعامل مع الشخصيات الهاامة:**

- **مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع كتاب الشخصيات**
- **مكونات عملية الاتصال**
- **مهارات لغة الجسد خارطة الطريق التواصل المحترف مع الشخصيات الهاامة**
- **معوقات الاتصال الفعال والتعامل مع كتاب الشخصيات**
- **الأحاديث الممنوعة مع كتاب الشخصيات**
- **مهارات التعامل مع الأنماط المختلفة من كتاب الشخصيات**
- **الاتجاهات الحديثة في التعامل مع كتاب الشخصيات لسيدات الأعمال**
- **سمات وخصائص سلوك كتاب الشخصيات**

• وفقاً لتجربة اتصالات الإمارات في تقديم الخدمة

المحور الرابع:

فن تقديم الخدمات للشخصيات الهاامة:

- مهارات التمييز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات
- إدارة الانطباعات الإيجابية مع كبار الشخصيات
- طريق لاحتفاظ بالعملاء من كبار الشخصيات
- كيفية احتساب تكلفة فقد أو المحافظة على العمولة من كبار الشخصيات
- المحظورات في التعامل مع كبار الشخصيات وسيدات الأعمال
- معايير الجودة في خدمة العملاء من كبار الشخصيات ( معيار النموذج الاعوربي في التمييز )

المحور الخامس:

تصنيف العملاء:

- خطة تصنيف العملاء
- كيفية تقديم المميزات للشخصيات الهاامة
- برنامج بناء الولاء
- برنامج رضا العملاء
- تطبيقاً علي نظرية المحيط الأزرق
- تجربة اتصالات الإمارات في برنامج ولاء العملاء

المحور السادس:

خطة اسس التمييز في تقديم الخدمات للشخصيات العامة:

- الخدمة ذاتها
- قنوات تقديم الخدمة المميزة للشخصيات الهاامة
- طبيعة طالب الخدمة ( وفقا لخطة تصنيف العملاء )
- طبيعة مقدمي الخدمة للشخصيات الهاامة
- الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات
- طبقا لتجربة برنامج الشيخ خليفة لتميز الحكومي ( التميز في تقديم الخدمات
- حالات عملية تطبيقة على الخدمات فائقة التميز للشخصيات الهاامة

#### **أساليب التدريب:**

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

97337256847   
[info@firstselectbh.com](mailto:info@firstselectbh.com)   
[www.firstselectbh.com](http://www.firstselectbh.com) 