

## التعامل مع العملاء صعب المراس

| بتاريخ                     | اماكن الإنعقاد | الرسوم (\$) | احجز مقعدك               |
|----------------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ٠٨ ديسمبر - ١٢ ديسمبر ٢٠٢٤ | دبي            | ٢٩٠٠        | <a href="#">سجل الآن</a> |

### 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 والعلاء .
3. تمكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الآخرين والعلاء.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الآخرين والعلاء .
5. التعرف على معوقات التعامل والتوصل الأساليب للتغلب عليها .
6. صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الانماط المختلفة للعلاء.
7. استخدام الأسلوب الأمثل في التعامل مع الشخصيات الصعبة من العلاء والزلاء في العمل.
8. ممارسة بعض التطبيقات العملية التي تضمن التعامل المتميز مع الشخصيات الصعبة للعلاء وسبل المحافظة عليهم.

### المحتويات:

المحور الأول : الأتصال وأهميته في التواصل مع العلاء:

- عهلية الإتصال من حيث :
- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الإتصال اللفظي و غير اللفظي .
- أنماط الإتصال و التعامل الإنساني .
- أدوات و وسائل الإتصال الفعال .
- العوامل 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 المراس:**

- السلوك الإنساني من حيث:
- تحليل التفاعل الإنساني المتعلق بحالات الذات الثلاثة
- المحور الثالث : أنماط شخصية العملاء صعب المراس
- 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 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 