



First Select

## التعامل مع العملاء صعبى المرأس

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم(\$)	احجز مقعدك
١٥ ديسمبر - ١٩ ديسمبر ٢٤	دبي	٢٩٠٠	<a href="#">سجل الآن</a>



# First Select

أهداف البرنامج:

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

- تعريف المشاركين بالمفاهيم و الأساليب الحديثة في الاتصال والتعامل الإنساني .
- تنمية مهارات المشاركين في الاتصال والتعامل مع الآخرين والعملاء .
- تمكين المشاركين من تحليل وتقدير أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الآخرين والعملاء .
- تطوير الاتجاهات في التعامل مع الآخرين والعملاء .
- التعرف على معوقات التعامل والتوصيل الأساليب للتغلب عليها .
- صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الانماط المختلفة للعملاء.
- استخدام الأسلوب الأمثل في التعامل مع الشخصيات الصعبة من العملاء والزملاء في العمل .
- ممارسة بعض التطبيقات العملية التي تضمن التعامل المتميز مع الشخصيات

## **الصعبية للعملاء وسبل المحافظة عليهم.**

**المحتويات:**

### **المحور الأول : الاتصال وأهميته في التواصل مع العملاء:**

- عملية الاتصال من حيث :
- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الاتصال اللغطي و غير اللغطي .
- أنماط الاتصال و التعامل الإنساني .
- أدوات و وسائل الاتصال الفعال .
- العوامل المؤثرة على الاتصال .
- عوائق الاتصال .
- سبل التغلب على عوائق الاتصال .
- مشاكل تقييم الأداء وإستراتيجيات حلها .

### **المحور الثاني : السلوك الإنساني الإيجابي ومدى تأثيره في العميل صعبي المراس:**

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

### **المحور الثالث : الانهاط المختلفة لشخصيات العملاء:**

- الانهاط المختلفة لشخصيات العملاء
- تحليل بعض انهاط 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 المتميز 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 العنيفة
- الشخصية المكتوبة
- الشخصية العصبية

#### **أساليب التدريب:**

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

97337256847 

info@firstselectbh.com 

www.firstselectbh.com 