

التعامل مع العملاء صعب المراس

بتاريخ

الرسوم (\$) ٣٢٠٠

القاهرة

١٩ مايو - ٢٣ مايو ٢٠٢٤

[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 الآخرين والعملاء .
3. تمكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الآخرين والعملاء.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الآخرين 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.

المحور الأول : الإتصال وأهميته في التواصل مع العملاء:

- عملية 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 :

1. الإدراك
2. أنماط الشخصية
3. الأخلاقيات والقيم .

المحور الرابع: الانماط المختلفة لشخصيات العملاء:

الأنماط المختلفة لشخصيات العملاء

- تحليل بعض أنماط هذه الشخصيات
- كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة

المحور الخامس: 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 السادس: أمثلة عن الشخصيات صعبة المراس:

- الشخصية الدبابة
- الشخصية المنفجرة
- الشخصية المرتابة
- الشخصية النرجسية
- الشخصية العنيدة
- الشخصية المكتئبة
- الشخصية العصبية

أساليب التدريب:

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

00971504646499 
info@britishtc.org 
www.britishtc.org 