

التعامل مع العملاء صعب المراس

بتاريخ

الرسوم (\$) ٥٥٠

٤ أغسطس - ٨ أغسطس

٢٠٢٤

[سجل الآن](#)

لندن - المملكة المتحدة ٥٥٠



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

المحتويات:

المهور الأول : الأآصال وأهميته في الأواصل مع العهلاء:

- عهلية الإآصال من آهآ :
- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الإآصال اللفظي و غير اللفظي .
- أنهام الإآصال و الأعامل الإنساني .
- أدوات و وسائل الإآصال الفعال .
- العوامل المؤآرة على الإآصال .
- معوقات الإآصال .
- سبل الأغال على معوقات الإآصال .
- مشاكل آقيير الأداء وإسآراآيجيات آها .

المهور الثاني : السلوك الإنساني الإيجابي وهدى آأثيره في العهيل صعبى الهراس:

- السلوك الإنساني من آهآ:
- آليل الأفاعل الإنساني الهآلق بحالات الآات الآلاآة

المهور الآالآ : انهام آآصية العهلاء صعب الهراس

- أنهام الأفاعل الآلاآة
- الآوانب السلوكية في الإآصال الهآلقة بكل من :

1. الإدراك
2. أنهام الآصية
3. الأخلاقيات والقيم .

المهور الرابع: الانهام الهآلقة لآصيات العهلاء:

الأنهام الهآلقة لآصيات العهلاء

- 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 