



## التعامل مع العملاء صعب المرأس

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢١ أبريل - ٢٥ أبريل ٢٠٢٤	كوالالهبور	٣٣٠٠	<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 والعملاء .
3. توكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الآخرين والعملاء.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الآخرين والعملاء .
5. التعرف على معوقات التعامل والتوصل الأساليب 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.

### المحتويات:

## المحور الأول : الأتصال وأهيمته في التواصل مع العملاء:

- 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 .
- العواهل الوثرثة على الإتصال .
- معوقات الإتصال .
- سبل التغلب على معوقات الإتصال .
- مشاكل تقييم الأداء وإستراتيجيات حلها .

## المحور الثاني : السلوك الإنساني الإيجابي وهدى تأثيره في العميل صعبى الهراس:

- السلوك الإنساني من حيث:
- تحليل التفاعل الإنساني المتعلق بحالات الذات الثلاثة
- المحور الثالث : أنماط شخصية العملاء صعب الهراس
- 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 : أهلة عن الشخصيات صعبة الهاس:

- الشخصية الدابة
- الشخصية الهفجرة
- الشخصية الهرتابة
- الشخصية النرجسية
- الشخصية العنيدة
- الشخصية الهكتبة
- الشخصية العصبية

## أساليب التدريب:

- الهاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التهارين الجماعية

00201126467555 

info@bptcenter.com 

www.bptcenter.com 