



التعامل مع العملاء صعب المرأس

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٢ ديسمبر - ١٢ ديسمبر ٢٠٢٤	القاهرة	٢٩٠٠	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. 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 الإلتصال من حيث :
- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الإلتصال اللفظي و غير اللفظي .
- أنهاط الإلتصال و التعامل الإنساني .
- أدوات و وسائل الإلتصال الفعال .
- العواهل الوثرة على الإلتصال .
- معوقات الإلتصال .
- سبل التغلب على معوقات الإلتصال .
- 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 : انهاط شخصية العملاء صعب الهراس
- أنهاط التفاعل الثلاثة
- الجوانب السلوكية في الإلتصال المتعلقة بكل من :
- الإدراك
- أنهاط الشخصية
- الأخلاقيات والقيم .

المحور الثالث : الانهاط الهختلفة لشخصيات العملاء:

- الأنهاط الهختلفة لشخصيات العملاء
- تحليل بعض أنهاط 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 المهتميز مع الشخصيات الصعبة.
- دور الاتصال غير اللفظي في الفهم والاستجابة لرسائل الشخصيات الصعبة.

المحور الخامس : أهلة عن الشخصيات صعبة الهاس:

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

أساليب التدریب:

- الهاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التهارین الجهاعية

00201126467555 

info@bptcenter.com 

www.bptcenter.com 