



التعامل مع العملاء صعب المرأس

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٩ مايو - ٢٣ مايو ٢٠٢٤	أشرم الشيخ	٢٩٠٠	سجل الآن

أهداف البرنامج:

في نهاية هذه الدورة سيكون كل مشارك على معرفة بالهضوعات 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 والزملاء في العمل.
8. ممارسة بعض التطبيقات العملية التي تضمن التعامل المتميز مع الشخصيات الصعبة للعملاء وسبل المحافظة عليهم.

المحتويات:

المحور الأول : الأتصال وأهميته في التواصل مع العملاء:

- عهوية الإتصال من حيث :
- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الإتصال اللفظي و غير اللفظي .
- أنهاط الإتصال و التعامل الإنساني .
- أدوات و وسائل الإتصال الفعال .
- العواهل الوؤثرة على الإتصال .
- معوقات الإتصال .
- سبل التغلب على معوقات الإتصال .
- مشاكل تقييم الأداء وإستراتيجيات حلها .

المحور الثاني : السلوك الإنساني الإيجابي وهدى تأثيره في العهيل صعبى الهراس:

- السلوك الإنساني من حيث:
- تحليل التفاعل الإنساني الهتعلق بحالات الذات الثلاثة
- المحور الثالث : أنهاط شخصية العملاء صعب الهراس
- أنهاط التفاعل الثلاثة
- الجوانب السلوكية في الإتصال الهتعلقة 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 الهحافظة عليهم.
- وصايا وإرشادات في التعامل الهتهيز مع الشخصيات الصعبة.
- دور الاتصال غير اللفظي في الفهم والاستجابة لرسائل الشخصيات الصعبة.

المحور الخامس : أمثلة عن الشخصيات صعبة الهراس:

- الشخصية الدبابة
- الشخصية المنفجرة
- الشخصية الهرتابة
- الشخصية النرجسية
- الشخصية العنيدة
- الشخصية المكتنبة
- الشخصية العصبية

أساليب التدريب:

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

00201126467555 

info@bptcenter.com 

www.bptcenter.com 