



## بروتوكول وفن التعامل مع خدمة الشخصيات المهمة

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢٣ يونية - ٢٧ يونية	شرم الشيخ	٢٩٠٠	<a href="#">سجل الآن</a>
٢٠٢٤			

### الاهداف:

- التعرف بالاهدائ الأساسية لآداب البروتوكول والأتيكيت ، والتميز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات الهامه ، والواقف المختلفة التي تتطلب التفوق في خدمة العملاء من كبار الشخصيات والمحافظة عليهم
- تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات والاتجاهات لتحسين أدائهم من الناحيتين العملية والعلمية ورفع كفاءاتهم في تحسين الأداء الهوكولة إليهم بفعالية وكفاءة.
- تعريف المشاركين ببرتوكولات الاستقبال لكبار الشخصيات
- تكوين المشاركين من قراءة افكار الاخرين من بعد و معرفة ما يجول بخواطرهم.
- اطلاع المشاركين على اخر الاستراتيجيات في التعامل مع كبار الشخصيات.
- تكوين المشاركين من فهم لغة الجسد و معرفة دلالات كل حركة في الجسد
- تعريف المشاركين بطرق المصافحة و الجلوس و السلوكيات الايجابية اثناء تعاملهم مع كبار الشخصيات.
- تكوين المشاركين من استخراج الطاقة الكاهنه داخلهم و تسخيرها في الاعمال الايجابية.
- تكوين المشاركين و تدريبيهم على التخلص من اللوهارم و العادات السلبية و التفكير السلبي

- مديري ورؤساء الأقسام المتعامله مع العملاء والقائمين على خدمة العملاء من كبار الشخصيات
- العلاقات في مجال العلاقات العامة .
- شاغلي الوظائف الإدارية التي تتطلب مقابلة وخدمة العملاء من كبار الشخصيات

## محتويات البرنامج:

### الحدور الأول:

#### المفهوم المعاصر لفن الإتيكيت والبروتوكول :

- المفهوم الدولي والمحلي للإتيكيت والبروتوكول
- المهاملة ودستور الإتيكيت والبروتوكول
- مفاهيم تطبيقية للذكاء والشخصية الجذابة
- الإتيكيت الخاص بالاجتماعات مع مهثلي كبار العملاء وكيف تجعل من الاجتماع حدث مهم
- أهمية اتباع قواعد البروتوكول لخدمة العملاء

### الحدور الثاني:

#### قواعد وأداب البروتوكول والإتيكيت لكبار الشخصيات :

- التحية والتعارف والمصافحة لكبار الشخصيات
- إتيكيت الاتصال الهاتفي والاتصال الإلكتروني مع كبار الشخصيات
- آداب الضحك والابتسام للعملاء من كبار الشخصيات
- التحية والمصافحة والتعارف وآداب المهاملات مع الشخصيات الهامة

### الحدور الثالث:

#### مهارات التعامل مع الشخصيات الهامة :

- مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- مكونات عملية الاتصال

- مهارات لغة الجسد خارطة الطريق التواصل المحترف مع الشخصيات الهامة
- معوقات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- التحديث المهنية مع كبار الشخصيات
- مهارات التعامل مع الأنماط المختلفة من كبار الشخصيات
- الاتجاهات الحديثة في التعامل مع كبار الشخصيات لسيدات الأعمال
- سمات وخصائص سلوك كبار الشخصيات

## الرحور الرابع:

### فن تقديم الخدمات للشخصيات الهامة :

- مهارات التمييز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات
- إدارة الانطباعات الإيجابية مع كبار الشخصيات
- طريق للاحتفاظ بالعملاء من كبار الشخصيات
- كيفية احتساب تكلفة فقد أو المحافظة على العميلة من كبار الشخصيات
- المحظورات في التعامل مع كبار الشخصيات وسيدات الأعمال
- معايير الجودة في خدمة العملاء مع كبار الشخصيات ( معيار النموذج الاوربي في التمييز )

## الرحور الخامس:

### تصنيف العملاء :

- خطة تصنيف العملاء
- كيفية تقديم المميزات للشخصيات الهامة
- برنامج بناء الولاء
- برنامج رضا العملاء
- تطبيقا علي نظرية المحيط الأزرق
- تجربة اتصالات الامارات في برنامج ولاء العملاء

## الرحور السادس:


### خطة اسس التمييز في تقديم الخدمات للشخصيات الهامة :

- الخدمة ذاتها
- قنوات تقديم الخدمة المتميزة للشخصيات الهامة
- طبيعة طالب الخدمة ( وفقاً لخطة تصنيف العملاء )
- طبيعة مقدمي الخدمة للشخصيات الهامة
- الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات

## أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية.

00201126467555 

info@bptcenter.com 

www.bptcenter.com 