

برتوكول وفن التعامل مع خدمة الشخصيات المهمة

الرسوم ( )

بتاريخ

سجل الآن

٣١ ديسمبر - ٣١ ديسمبر ١٩٦٩

مقدمة:

التميز مفهوم جديد وكلمة ذات مغزى بدأ استخدامها حديثاً في الفكر التطبيقي لخدمة العملاء بالمنظمات المعاصرة ويركز هذا المفهوم على كيفية صياغة الفكر الابتكاري المتميز في إطار النهج التطبيقي لعلاقات وخدمة العملاء .

وتأتي خدمة العملاء في مقدمة أنشطة الاتصال الإنساني في تقديم الخدمات وقوة المنافسة بين الشركات لضوء المحافظة علي العملاء وبراهج ولاء العملاء.

وهن هنا جاءت أهمية تنمية مهارات المشتغلين بتقديم الخدمات أو الاتصال بالجمهور وخاصة كبار الشخصيات على فنون علم الإتيكيت والبروتوكول ومهارات تقديم الخدمة فائقة التميز.

وتعتبر الهراسم (البروتوكول) محصلة لهجوع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود

المعاملات والاتصالات الدولية والمهنية . أما الإتيكيت فهو السلوك بالغ التهذيب .

## أهداف البرنامج:

1. التعرف بالهبدئ الأساسية لنادب البروتوكول والإتيكيت ، والتهيز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات الهامة ، والواقف المختلفة التي تتطلب التفوق في خدمة العملاء من كبار الشخصيات والمحافظة عليهم
2. تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات والإتجاهات لتحسين أدائهم من الناحيتين العملية والعلمية ورفع كفاءاتهم في تحسين الأداء الهوكولة إليهم بفعالية وكفاءة.
3. تعريف المشاركين ببرتوكولات الاستقبال لكبار الشخصيات
4. توكين المشاركين من قراءة افكار الاخرين من بعد و معرفة ما يجول بخواطرهم.
5. اطلاع المشاركين على اخر الاستراتيجيات في التعامل مع كبار الشخصيات.
6. توكين المشاركين من فهم لغة الجسد و معرفة دلالات كل حركة في الجسم
7. تعريف المشاركين بطرق المصافحة و الجلوس و السلوكيات الايجابية اثناء تعاملهم مع كبار الشخصيات.
8. توكين المشاركين من استخراج الطاقة الكاهنه داخلهم و تسخيرها في الاعمال الايجابية.
9. توكين المشاركين و تدريبيهم على التخلص من الاوهام و العادات السلبية و التفكير السلبي

## الفئة المستهدفة:

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

## المحتويات:

## المحور الأول:

## المفهوم المعاصر لفن الإتيكيت والبروتوكول:

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

## المحور 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

## المحور الثالث:

### مهارات التعامل مع الشخصيات الهامة:

- مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- مكونات عملية الاتصال
- مهارات لغة الجسد خارطة الطريق للتواصل 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

- وفقاً لتجربة اتصالات الإمارات في تقديم الخدمة

## المحور 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 العميل من كبار الشخصيات
- المحظورات في التعامل مع كبار الشخصيات وسيدات الأعمال
- معايير الجودة في خدمة العملاء من كبار الشخصيات ( معيار النموذج الاوربي في التمييز )

## المحور الخامس:

### تصنيف العملاء:

- خطة تصنيف العملاء
- كيفية تقديم المميزات للشخصيات الهامة
- برنامج بناء الولاء
- برنامج رضا العملاء
- تطبيقاً على نظرية المحيط الأزرق
- تجربة اتصالات الإمارات في برنامج ولاء العملاء


## المحور السادس:

### خطة اساس 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
- طبقاً لتجربة برنامج الشيخ خليفة لتميز الحكومي ( التميز في تقديم الخدمات
- حالات عملية تطبيق علي الخدمات فائقة التميز للشخصيات الهامة

### أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية
- ستطبق جميع المحاور من خلال ورش العمل

00201102843111 

info@minaretc.org 

www.minaretc.org 