

## التعامل مع العملاء صعب المرأس

بتاريخ	الرسوم (\$)	سجل الآن
٢١ يناير - ٢٥ يناير ٢٠٢٤	٣٢٠٠	دبي

### 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 الأخرين والعملاء .
3. توكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الأخرين والعملاء.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الأخرين 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.

المحور الأول : الأتصال وأهميته في التواصل مع العملاء:

- عهلية 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 الوثرثة على الإتصال .
- معوقات الإتصال .
- سبل التغلب على معوقات الإتصال .
- مشاكل تقبير 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 : أنهاط شخصية العملاء صعب الهراس

- أنهاط التفاعل الثلاثة
- الجوانب السلوكية في الإتصال المتعلقة بكل من :

1. الإدراك
2. أنهاط الشخصية
3. الأخلاقيات والقيم .

المحور الرابع: الأنهاط المختلفة لشخصيات العملاء:

الأنهاط المختلفة لشخصيات العملاء

- تحليل بعض أنهاط هذه الشخصيات
- كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة

## المحور الخامس: استراتيجيات التعامل مع الشخصيات الصعبة:

- استراتيجيات إدارة الشخصيات الصعبة وطرق المحافظة عليهم.
- وصايا وإرشادات في التعامل المهين مع الشخصيات الصعبة.
- دور الاتصال غير اللفظي في الفهم والاستجابة لرسائل الشخصيات الصعبة.

## المحور السادس: 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 الجهاعية

00201102843111 

info@minaretc.org 

www.minaretc.org 