

## التعامل مع العملاء صعب المرأس

| بتاريخ                   | اماكن الإنعقاد | الرسوم (\$) | احجز مقعدك               |
|--------------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ٢٩ يونية - ٠٣ يوليو ٢٠٢٥ | دبي            | ٣٢٠٠        | <a href="#">سجل الآن</a> |

### أهداف البرنامج:

في نهاية هذه الدورة سيكون كل مشارك على معرفة بالهوضوعات التالية:

1. تعريف المشاركين بالمفاهيم و الأساليب الحديثة في الإتصال والتعامل الإنساني .
2. تنمية مهارات المشاركين في الإتصال والتعامل مع الأخرين والعملاء .
3. تهكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الأخرين والعملاء.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الأخرين 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. مهارة بعض التطبيقات العملية التي تضمن التعامل المتميز مع الشخصيات الصعبة للعملاء وسبل المحافظة عليهم.

### المحتويات:

المحور الأول : الأتصال وأهميته في التواصل مع العملاء:

- عملية الإتصال من حيث :

- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الإتصال اللفظي و غير اللفظي .
- أنماط الإتصال و التعامل الإنساني .
- أدوات و وسائل الإتصال الفعال .
- العوامل المؤثرة على الإتصال .
- معوقات الإتصال .
- سبل التغلب على معوقات الإتصال .
- 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 : أنماط شخصية العملاء صعب الهراس
- أنماط التفاعل الثلاثة
- الجوانب السلوكية في الإتصال المتعلقة بكل من :
- الإدراك
- أنماط الشخصية
- الأخلاقيات والقيم .

**المحور الثالث : الانماط المختلفة لشخصيات العملاء:**

- الأنماط المختلفة لشخصيات العملاء
- تحليل بعض أنماط 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 المتهيز 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 المرتابة
- الشخصية النرجسية
- الشخصية العنيدة
- الشخصية المكتنبة
- الشخصية العصبية

## أساليب التدريب:

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

00971504646499 

info@muthabara.ae 

www.muthabara.ae 