

بروتوكول وفن التعامل مع خدمة الشخصيات المهمة

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٢ أكتوبر - ١٦ أكتوبر ٢٠٢٥	دبي	٣٢٠٠	سجل الآن

مقدمة:

التميز مفهوم جديد وكلمة ذات مغزى بدأ استخدامها حديثاً في الفكر التطبيقي لخدمة العملاء بالهناجرات 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 على العملاء وبرامج ولاء العملاء.

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

وتعتبر المراسم (البروتوكول) محصلة لهجوع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات والاتصالات الدولية والمحلية . أما الإتيكيت فهو السلوك بالغ التهذيب .

أهداف البرنامج:

1. التعريف بالهبادئ الأساسية لأداب البروتوكول والإتيكيت ، والتميز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات المهامه ، والواقف المختلفة التي تتطلب التفوق في خدمة العملاء من كبار الشخصيات والمحافظة عليهم

2. تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات والاتجاهات لتحسين أدائهم من الناحيتين العملية والعلوية 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 الجسد
7. تعريف المشاركين بطرق المصافحة و الجلوس و السلوكيات الايجابية اثناء تعاملهم مع كبار الشخصيات.
8. توكين المشاركين من استخراج الطاقة الكامنه داخلهم و تسخيرها في الاعمال الايجابية.

9. توكين المشاركين و تدريبهم على التخلص من اللوهام و العادات السلبية و التفكير السلبي

الفئة المستهدفة:

- مديري ورؤساء الاقسام 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

المحتويات:

المحور الأول:

المفهوم المعاصر لفن الإتيكيت والبرتوكول:

- المفهوم الدولي والهلي للاتيكيت والبرتوكول
- المهاملة ودستور الاتيكيت والبرتوكول
- مفاهيم تطبيقية للذكاء والشخصية الجذابة
- الاتيكيت الخاص بالاجتماعات مع مهثلي كبار العملاء وكيف تجعل من الاجتماع حدث مهم
- أهمية اتباع قواعد البروتكول لخدمة العملاء

قواعد وأداب البروتوكول والإتيكيت لكبار الشخصيات:

- التحية والتعارف والوصافحة لكبار الشخصيات
- اتيكيت الاتصال الهاتفي والاتصال الإلكتروني مع كبار الشخصيات
- آداب الضحك والابتسام للعلاء من كبار الشخصيات
- التحية والوصافحة والتعارف وآداب الهجاءات 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
- وفقا لتجربة اتصالات الإهارات في تقديم الخدمة

المحور الرابع:

فن تقديم الخدمات للشخصيات الهامة:

- مهارات التمييز في خدمة العلاء من كبار الشخصيات
- إدارة الانطباعات الإيجابية مع كبار الشخصيات
- طريق للاحتفاظ بالعلاء 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 العلاء من كبار الشخصيات (معيار النموذج اللوربي في التمييز)

تصنيف العملاء:

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

المحور السادس:

خطة اسس التميز في تقديم الخدمات للشخصيات الهامة:

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

info@muthabara.ae 

www.muthabara.ae 