

يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

الاتصال الفعال ومهارات التعامل مع متلقي

الخدمة



المقدمة

يُعد الاتصال الفعال حجر الأساس في تقديم خدمة متميزة وبناء علاقات إيجابية مع متلقي الخدمة، حيث يؤثر أسلوب التواصل بشكل مباشر على مستوى الرضا، والثقة، والانطباع العام عن المؤسسة. وفي بيئات العمل الخدمية المتنوعة، تبرز الحاجة إلى تطوير مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي، وفهم احتياجات المتعاملين، وإدارة المواقف الصعبة باحترافية. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين المشاركين من اكتساب مهارات عملية في الاتصال والتعامل الإيجابي مع متلقي الخدمة بما يساهم في تحسين جودة الخدمة وتعزيز الصورة المؤسسية.

أهداف البرنامج

بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مبادئ الاتصال الفعال في بيئة العمل الخدمية.
- تطوير مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- التعامل الإيجابي مع مختلف أنماط متلقي الخدمة.
- تحسين مهارات الاستماع الفعال وفهم الاحتياجات.
- إدارة المواقف الصعبة والشكاوى باحترافية.
- تعزيز رضا متلقي الخدمة وجودة الأداء.

محااور البرنامج:

★ اليوم الأول: أساسيات الاتصال الفعال في خدمة المتعاملين

- ✓ مفهوم الاتصال وأهميته في جودة الخدمة
- ✓ عناصر الاتصال الفعال ومعوقاته
- ✓ أنماط وأساليب الاتصال في بيئة العمل
- ✓ دور الانطباع الأول في تجربة متلقي الخدمة
- ✓ أخلاقيات التواصل المهني

★ اليوم الثاني: مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي

- ✓ مهارات التحدث بوضوح وإيجابية
- ✓ نبرة الصوت واختيار الكلمات
- ✓ لغة الجسد وتأثيرها في التواصل
- ✓ التواصل عبر الهاتف والبريد الإلكتروني
- ✓ التواصل الرقمي مع متلقي الخدمة

★ اليوم الثالث: فهم متلقي الخدمة وبناء العلاقات الإيجابية

- ✓ أنماط وسلوكيات متلقي الخدمة
- ✓ احتياجات وتوقعات المتعاملين
- ✓ مهارات الاستماع الفعال وطرح الأسئلة
- ✓ التعاطف وبناء الثقة
- ✓ إدارة الاختلافات الثقافية

★ اليوم الرابع: التعامل مع المواقف الصعبة والشكاوى

- ✓ مفهوم الشكاوى وأهميتها في تحسين الخدمة
- ✓ أساليب التعامل مع المتعامل الغاضب أو المتذمر
- ✓ مهارات السيطرة على الانفعالات
- ✓ تحويل الشكاوى إلى فرص تحسين
- ✓ تطبيقات عملية وسيناريوهات واقعية

★ اليوم الخامس: التميز في خدمة المتعاملين والاستدامة

- ✓ جودة الخدمة وربطها بالاتصال الفعال
- ✓ تعزيز الولاء ورضا متلقي الخدمة
- ✓ العمل بروح الفريق في خدمة المتعاملين
- ✓ قياس رضا المتعاملين ومؤشرات الأداء
- ✓ ورشة عمل تطبيقية وخطة تطوير فردية

مخرجات البرنامج:

- تحسين مستوى الاتصال مع متلقي الخدمة.
- مهارات عملية في التعامل مع مختلف المواقف الخدمية.
- القدرة على إدارة الشكاوى باحترافية.
- رفع مستوى رضا المتعاملين وجودة الخدمة.
- خطط تطوير فردية لتحسين الأداء الخدمي.

الفئة المستهدفة:

- ❖ موظفو الصفوف الأمامية (خدمة العملاء).
- ❖ موظفو مراكز الاتصال والدعم الفني.
- ❖ موظفو الاستقبال والعلاقات العامة.
- ❖ المشرفون ومدراء وحدات الخدمة.
- ❖ العاملون في القطاعات الخدمية الحكومية والخاصة.

الكفاءات والجدارات التدريبية:

- ✓ الاتصال الفعال والتواصل الإيجابي.
- ✓ مهارات الاستماع والتعاطف.
- ✓ التعامل الاحترافي مع متلقي الخدمة.
- ✓ إدارة المواقف الصعبة والشكاوى.
- ✓ العمل الجماعي وخدمة المتعاملين.
- ✓ تحسين تجربة متلقي الخدمة.

أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

العرض المالي لبرنامج الاتصال الفعال ومهارات التعامل مع متلقي

الخدمة



العرض المالي:

★ السعر:

✓

★ مكان الإنعقاد:

✓ روما

✓ اسطنبول

★ عدد الأيام / تاريخ الإنعقاد:

✓ 5 أيام / (2026/10-1/9-27)

✓ 5 أيام / (2026/11/19-15)

★ التوقيت:

✓ 9:00 صباحاً ولغاية 2:00 ظهراً