

أهداف

البرنامج



المبادئ المؤسسية لإسعاد المتعاملين وفق نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات

ستركز الدورة على أهم الجدارات التالية

- إسعاد المتعاملين وخدمة عملاء متميزة على حسب معايير خدمة المحلاء 7 نجوم لدى لجهات الإتحادية
 - حل المشكلات بطرق إبداعية واتخاذ قرارات صائبة
 - إدارة الحشود والتأثير في الجمهور
 - فن التعامل مع كافة الأطراف والسيطرة على غضبهم

أهداف الدورة:

- سيتعلم المشاركون كيفية التواصل بفاعلية وبناء علاقات قوية
- قدرة المشاركون على التأثير في الآخرين وقيادة الفريق نحو أهداف مشتركة
- سيتدرب المشاركون على التعامل مع كافة المواقف بهدوء واحترام متبادل
- تنمية قدرة المشاركين على إسعاد المتعاملين والتعامل معهم بكفاءة وإيجابية بناءً على معايير خدمة العملاء 7 نجوم.
- تدريبهم على حل المشكلات بمنهجية علمية واتخاذ قرارات سليمة تأخذ بعين الاعتبار آراء الفريق.
- تعليم تقنيات إدارة الحشود والتأثير فيهم وتحفيزهم نحو تحقيق الأهداف المشتركة.
 - تدرييهم على فن التواصل مع كافة فئات الحمهور والتأثير فيهم.
 - تنمية قدرتهم على التحكم بمشاعر الغضب والتعبير عنها ببناء.

إسعاد المتعاملين

- تعريف المتعاملين: فهم أهمية إسعاد المتعاملين وتحديد مجموعة المتعاملين المستهدفة.
 - فهم احتياجات المتعاملين: تعلم تقنيات استطلاع الرأى وتحليل التحديات والاحتياجات المختلفة للمتعاملين.
 - تحسين مهارات التواصل: تعلم فنون التواصل الفعال والتعامل مع المتعاملين بلطف واحترام.
- إدارة الشكاوى: تعلم كيفية التعامل مع الشكاوي والاعتراضات بشكل فعّال وإيجابي بناءً على معايير خدمة العملاء 7 نجوم.

حل المشكلات واتخاذ القرار

عملية حل المشكلات: تعلم خطوات عملية فعالة لتحليل المشكلات وتوليد الحلول المبتكرة بناءً على معايير خدمة العملاء 7 نجوم.



























- تقنيات اتخاذ القرار: تعلم استراتيجيات لاتخاذ قرارات مدروسة ومتوازنة في مواجهة التحديات.
 - تعزيز الاستقلالية والإبداع: تحفيز المشاركين على التفكير الابتكارى وتوليد حلول جديدة للمشكلات المختلفة.

إدارة الحشود

- فهم الحشود والأزمات: تعريف الحشود والتحديات المرتبطة بها وفهم طبيعة الأزمات المحتملة.
 - استراتيجيات إدارة الحشود: تعلم تقنيات تنظيم الحشود والتحكم في التوتر والحفاظ على الأمن والسلامة.
 - التواصل في الأزمات: تعلم كيفية التواصل الفعال ونقل المعلومات الحيوية في حالات الطوارئ والأزمات.

فن التعامل مع الجمهور

- تحليل جمهور الخطابة: فهم احتياجات وتوقعات الجمهور المستهدف وتحليل متطلبات الخطابة المناسبة.
 - تقنيات الخطابة الفعّالة: تعلم استراتيجيات جذب انتباه الجمهور ، والتواصل بشكل واضح ومقنع.
 - التعامل مع التحديات والأسئلة: تعلم كيفية التعامل مع التحديات والأسئلة المتعلقة بالخطابة والتفاعل بشكل إيجابي مع الجمهور.

إدارة الغضب

- فهم العبارة عن إدراك الغضب: تعريف الغضب، وفهم أسبابه وتأثير اته الفردية والاجتماعية.
 - تقنيات التحكم في الغضب الشخصي: تعلم استراتيجيات التحكم في الغضب الشخصى والتعامل معه بشكل صحى.
- التعامل مع الغضب في العلاقات الشخصية والمهنية: تعلم كيفية التعامل مع الغضب في العلاقات الشخصية والعملية بشكل بنَّاء وفعَّال.
- إدارة الصعوبات والتحديات: تعلم كيفية التعامل مع الضغوط والتحديات التي تثير الغضب وتحويلها إلى فرص للنمو والتطوير الشخصي.
 - مديرو وقيادات الأعمال
 - موظفو الأقسام المختلفة في المؤسسات
 - رواد الأعمال
 - أى شخص مهتم بتطوير مهاراته فى خدمة العملاء





























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

العرض المالي



على أن لا يزيد عدد المشاركين عن 23 شخص كافة الأسعار غير شاملة الضريبة

يشمل الحضور ، المواد العلمية، الأدوات المكتبية و شهادة الحضور

03 أيام/13 ولغاية 15 أغسطس 2024









تقديم المدرب/ محمد سامح غريواتي





















































