

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 العملاء 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 البرنامج



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.
- تدريبهم على فن التواصل مع كافة فئات الجمهور 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 الرأي وتحليل التحديات والاحتياجات المختلفة للمتعاملين.
- تحسين مهارات التواصل: تعلم فنون التواصل الفعال والتعامل مع المتعاملين بلطف واحترام.
- إدارة الشكاوى: تعلم كيفية التعامل مع الشكاوى والاعتراضات بشكل فعال وإيجابي بناءً على معايير خدمة العملاء 7 نجوم.

محاور البرنامج



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 الابتكاري 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 الفعالة: 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 وتأثيراته الفردية والاجتماعية.
- تقنيات التحكم في الغضب الشخصي: تعلم استراتيجيات التحكم في الغضب الشخصي والتعامل معه بشكل صحي.
- التعامل مع الغضب في العلاقات الشخصية والمهنية: تعلم كيفية التعامل مع الغضب في العلاقات الشخصية والعملية بشكل بناء وفعال.
- 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
- أي شخص مهتم بتطوير مهاراته في خدمة العملاء

البرنامج
موجه إلى



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

أساليب
التدريب



العرض المالي



يشمل الحضور المواد العلمية الأدوات المكتبية و شهادة الحضور

03 أيام / 13 ولغاية 15 أغسطس 2024



من الساعة 9 صباحا و لغاية 2 ظهرا



تقديم المدربة / ليلى البلوشي



KSA



UAE



#HDTC

www.hdtc-ksa.com information@hdtc.ae www.hdtc.ae info@hdtc.ae

+966 114 724 744 +966 55 744 4070 +971 4 220 8780 +971 52 9376837