

لغة التدريب:

عربي / انجليزي

أساليب التدريب:

- من خلال شرائح العرض
- استخدام الوسائل السمعية والبصرية
- مناقشة تفاعلية
- المشاركة من خلال التمارين
- تعليم تطبيقي و فعلي
- تطبيق النشاطات المتنوعة
- حالات واقعية وعميلة
- ورش العمل
- برامج المحاكاة
- استخدام الألعاب ذات الصلة وتمثيل الادوار

مقدمة:

هدف البرنامج لتزويد المشاركين بالمحددات الأساسية للسلوك الإنساني من مقدمي الخدمة والعملاء والمراجعين وتقديم أفضل الخدمات والعناية بعملاء الأمن الصناعي على أعلى مستوى

أهداف الدورة:

- تطوير مهارات وأداء العاملين في مجالات الحماية الأمنية بكل المفاهيم الأمنية المتقدمة التي تمكنهم من تنفيذ واجباتهم بدقة ومسؤولية
- تزويد المشاركين بالمحددات الأساسية للسلوك الإنساني من مقدمي الخدمة والعملاء والمراجعين.
- صقل مهارات المشاركين في النواحي السلوكية في التعامل مع الجمهور.
- تنمية مهارات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء والمراجعين.
- تعريف المشاركين بالأسس العلمية الحديثة في تطوير عملية تقديم الخدمة.

محاور الدورة:

- سمات وصفات القائد الامني
- الإدارة الحديثة والأساليب والتقنيات الأمنية المتطورة.
- مفهوم العناية وأبعادها
- المعايير الأساسية لجودة الخدمة مع عملاء الأمن الصناعي
- أنماط المتعاملين مع الجمهور
- أصول التعامل مع الجمهور والعملاء
- العلاقات التبادلية والسلوكية في التعامل مع الآخرين
- مهارات الاتصال بالجمهور
- كيفية معالجة شكاوي العملاء والمراجعين
- وسائل التعرف على شكاوي العملاء.
- مهارات التفاوض الفعال

لمن هذه الدورة:

يوصى لكل من العاملين في مجال الأمن الصناعي ومسؤولي الخدمة والمدراء والمشرفين وجميع المستويات بالمشاركة في هذه الدورة التدريبية.