

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:

تقدم هذه الدورة مفاهيم آداب السلوك بالإضافة إلى بعض الاعتبارات الأساسية لممارستها

أهداف الدورة:

هذه الدورة التدريبية مصممة للمتدرب الذي لديه خبرة ضئيلة في مجال خدمة العملاء أو حتى الذي ليس لديه خبرة على الإطلاق في هذا المجال

محاور الدورة:

- مقدمة للسلوكيات الاحترافية
- إلقاء التحية والتعارف
- بروتوكول الاجتماعات وقاعة الاجتماعات
- الأخلاقيات الاحترافية
- السلوكيات الترفيحية
- سلوكيات استخدام الهاتف
- سلوكيات التواصل عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني
- المظهر الاحترافي والاحتراف
- سلوكيات التعامل مع ذوي الحاجات الخاصة
- تحديات تعدد الثقافات

لمن هذه الدورة:

هذه الدورة التدريبية مصممة للمتدربين الذين يتطلعون إلى التخصص في قطاعات معينة من مهارات الأعمال.