

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:

-يهدف البرنامج لتزويد المشاركين بالمحددات الأساسية للسلوك الإنساني من مقدمي الخدمة والعملاء والمراجعين.

أهداف الدورة:

- 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:

- مفهوم الخدمة وأبعادها
- المعايير الأساسية لجودة الخدمة
- أنماط المتعاملين مع الجمهور
- أصول التعامل مع الجمهور والعملاء
- العلاقات التبادلية والسلوكية في التعامل مع الآخرين
- مهارات الاتصال بالجمهور
- مهارات التحدث.
- مهارات الإنصات.
- مهارات الإقناع.
- مهارات إرجاع الأثر.
- الاتصال غير اللفظي واستعمال لغة الجسد
- كيفية معالجة شكاوي العملاء والمراجعين
- وسائل التعرف على شكاوي العملاء.
- كيفية التصرف في معالجة الشكاوي.
- المهارات الهاتفية
- تقييم العملية.
- كيف نحسن من مستوى خدمة العملاء والمراجعين
- تقييم وضع خدماتنا الحالي.
- التخطيط لعملية التحسين.
- وضع البرامج المناسبة.

لمن هذه الدورة:

- الموظفين والمشرفون والعاملين في إدارات الخدمة العامة والمؤسسات الخاصة ذات العلاقة بالجمهور.
- مختلف المستويات الإدارية التي تتضمن مهامها التعامل مع الآخرين.
- العاملون في خدمة الجمهور وموظفوا العلاقات العامة والاستقبال