

**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 وتقديم أفضل الخدمات والعناية بالعملاء على أعلى مستوى

**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 العناية وأبعادها
- المعايير الأساسية لجودة الخدمة
- أنماط المتعاملين مع الجمهور
- أصول التعامل مع الجمهور والعملاء
- العلاقات التبادلية والسلوكية في التعامل مع الآخرين
- مهارات الاتصال بالجمهور
- 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

**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