



التعامل مع العملاء صعب الرأس

بتاريخ
أماكن الإنعقاد
الرسوم (\$)
أحجز مقعدك

[سجل الآن](#)

٢٨٠٠

٢٢ ديسمبر - ٢٦ ديسمبر ٢٠٢٤ دبي

أهداف البرنامج:

في نهاية هذه الدورة سيكون كل مشارك على معرفة بالموضوعات التالية:

1. تعريف المشاركين بالمفاهيم و الأساليب الحديثة في الإتصال والتعامل الإنساني .
2. تنمية مهارات المشاركين في الإتصال والتعامل مع الآخرين والعلماء .
3. تمكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الآخرين والعلماء.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الآخرين والعلماء .
5. التعرف على معوقات التعامل والتوصل إلى أساليب للتغلب عليها .
6. صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الأنماط المختلفة للعلماء.
7. استخدام الأسلوب الأمثل في التعامل مع الشخصيات الصعبة من العلماء والزملاء في العمل.
8. ممارسة بعض التطبيقات العملية التي تضمن التعامل المتميز مع الشخصيات الصعبة للعلماء وسبل المحافظة عليهم.

المحتويات:

المحور الأول : الأتصال وأهميته في التواصل مع العلماء:

- عملية الإتصال من حيث :



- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الإتصال اللفظي و غير اللفظي .
- أنماط الإتصال و التعامل الإنساني .
- أدوات و وسائل الإتصال الفعال .
- العواقل المؤثرة على الإتصال .
- معوقات الإتصال .
- سبل التغلب على معوقات الإتصال .
- مشاكل تقييم الأداء وإستراتيجيات حلها .

المحور الثاني : السلوك الإنساني الإيجابي وهدى تأثيره في العمل صعبى المراس:

- السلوك الإنساني من حيث:
- تحليل التفاعل الإنساني المتعلق بحالات الذات الثلاثة
- المحور الثالث : أنماط شخصية العملاء صعب المراس
- أنماط التفاعل الثلاثة
- الجوانب السلوكية في الإتصال المتعلقة بكل من :
- الإدراك
- أنماط الشخصية
- الأخلاقيات والقيم .

المحور الثالث : الأنماط المختلفة لشخصيات العملاء:

- الأنماط المختلفة لشخصيات العملاء
- تحليل بعض أنماط هذه الشخصيات
- كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة

المحور الرابع : إستراتيجيات التعامل مع الشخصيات الصعبة:

- إستراتيجيات إدارة الشخصيات الصعبة وطرق المحافظة عليهم.
- وصايا وإرشادات في التعامل المتهيز مع الشخصيات الصعبة.
- دور الاتصال غير اللفظي في الفهم والاستجابة لرسائل الشخصيات الصعبة.



المحور الخامس : أمثلة عن الشخصيات صعبة المراس:

- الشخصية الدبابة
- الشخصية المنفجرة
- الشخصية المرتابة
- الشخصية النرجسية
- الشخصية العنيدة
- الشخصية الهكتبة
- الشخصية العصبية

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية