



بروتوكول وفن التعامل مع خدمة الشخصيات المهمة

بتاریخ

اهاكن الانعقاد

الرسوم (\$)

احجز مقعدك

۳۱ ديسمبەر - ۳۱ ديسمبەر ۱۹۶۹

سجل الآن

الأهداف:

- التعريف بالمبادئ الأساسية لأداب البروتوكول والإتيكيت ، والتميز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات المهمه ، والواقف المختلفة التي تتطلب التفوق في خدمة العملاء من كبار الشخصيات والحفاظة عليهم
- تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات والإتجاهات لتحسين أدائهم من الناحيتين العملية والعلمية ورفع كفاءاتهم في تحسين الأداء الهوكولة إليهم بفعالية وكفاءة.
- تعريف المشاركين ببرتوكولات الاستقبال لكبار الشخصيات
- تهكين المشاركين من قراءة افكار الآخرين من بعد و معرفة ما يجول بخواطرهم.
- اطلاع المشاركين على اخر الاستراتيجيات في التعامل مع كبار الشخصيات.
- تهكين المشاركين من فهم لغة الجسد و معرفة دلالات كل حركة في الجسد
- تعريف المشاركين بطرق المصافحة و الجلوس و السلوكيات الايجابية اثناء تعاملهم مع كبار الشخصيات.
- تهكين المشاركين من استخراج الطاقة الكامنه داخلهم و تسخيرها في الاعمال الايجابية.
- تهكين المشاركين و تدريبهم على التخلص من الاوهام و العادات السلبية و التفكير السلبي

المستفيدون:



- مديري ورؤساء الأقسام المتعاملين مع العملاء والقائمين على خدمة العملاء من كبار الشخصيات
- المعاملات في مجال العلاقات العامة .
- شاغلي الوظائف الإدارية التي تتطلب مقابلة وخدمة العملاء من كبار الشخصيات

محتويات البرنامج:

المحور الأول:

المفهوم المعاصر لفن الإتيكيت والبروتوكول :

- المفهوم الدولي والمحلي للإتيكيت والبروتوكول
- المصطلحات ودستور الإتيكيت والبروتوكول
- مفاهيم تطبيقية للذكاء والشخصية الجذابة
- الإتيكيت الخاص بالاجتماعات مع ممثلي كبار العملاء وكيف تجعل من الاجتماع حدث مهم
- أهمية اتباع قواعد البروتوكول لخدمة العملاء

المحور الثاني:

قواعد وأداب البروتوكول والإتيكيت لكبار الشخصيات :

- التحية والتعارف والمصافحة لكبار الشخصيات
- إتيكيت الاتصال الهاتفي والاتصال الإلكتروني مع كبار الشخصيات
- آداب الضحك والابتسام للعملاء من كبار الشخصيات
- التحية والمصافحة والتعارف وآداب المصافحات مع الشخصيات الهامة

المحور الثالث:

مهارات التعامل مع الشخصيات الهامة :



- مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- مكونات عملية الاتصال
- مهارات لغة الجسد خارطة الطريق التواصل المحترف مع الشخصيات الهامة
- معوقات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- التحديث المهنوعة مع كبار الشخصيات
- مهارات التعامل مع الأنماط المختلفة من كبار الشخصيات
- الاتجاهات الحديثة في التعامل مع كبار الشخصيات لسيدات الأعمال
- سمات وخصائص سلوك كبار الشخصيات

المحور الرابع:

فن تقديم الخدمات للشخصيات الهامة :

- مهارات التميز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات
- إدارة الانطباعات الإيجابية مع كبار الشخصيات
- طريق للاحتفاظ بالعملاء من كبار الشخصيات
- كيفية احتساب تكلفة فقد أو المحافظة على العميل من كبار الشخصيات
- المحظورات في التعامل مع كبار الشخصيات وسيدات الأعمال
- معايير الجودة في خدمة العملاء مع كبار الشخصيات (معيار النموذج الأوروبي في التميز)

المحور الخامس:

تصنيف العملاء :

- خطة تصنيف العملاء
- كيفية تقديم المميزات للشخصيات الهامة
- برنامج بناء الولاء
- برنامج رضا العملاء
- تطبيقا علي نظرية المحيط الأزرق
- تجربة اتصالات المهارات في برنامج ولاء العملاء



المحور السادس:

خطة اسس التميز في تقديم الخدمات للشخصيات الهامة :

- الخدمة ذاتها
- قنوات تقديم الخدمة المتميزة للشخصيات الهامة
- طبيعة طالب الخدمة (وفقا لخطة تصنيف العملاء)
- طبيعة مقدمي الخدمة للشخصيات الهامة
- الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية.