بروتوكول وفن التعامل مع خدمة الشخصيات المهمة

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم($)	احجز مقعدك
٠٨ سبتمبر -١٢ سبتمبر ٢٠٢٤	البحرين	٢٨٠٠	سجل الأن

الأهداف:

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

المستفيدون:

- مديري ورؤساء الاقسام المتعامله مع العملاء والقائمين على خدمة العملاء من كبار الشخصيات
- العاملات في مجال العلاقات العامة .
- شاغلي الوظائف الإدارية التي تتطلب مقابلة وخدمة العملاء من كبار الشخصيات

محتويات البرنامج:

المحور الأول:

المفهوم المعاصر لفن الإتيكيت والبرتوكول :

- المفهوم الدولي والمحلي للاتيكيت والبروتوكول
- المجاملة ودستور الاتيكيت والبروتوكول
- مفاهيم تطبيقية للذكاء والشخصية الجذابة
- الاتيكيت الخاص بالاجتماعات مع ممثلي كبار العملاء وكيف تجعل من الاجتماع حدث مهم
- أهمية اتباع قواعد البروتكول لخدمة العملاء

المحور الثاني:

قواعد وآداب البروتوكول والإتيكيت لكبار الشخصيات :

- التحية والتعارف والمصافحة لكبار الشخصيات
- اتيكيت الاتصال الهاتفي والاتصال الإليكتروني مع كبار الشخصيات
- آداب الضحك والابتسام للعملاء من كبار الشخصيات
- التحية والمصافحة والتعارف وآداب المجاملات 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
- الأحاديث الممنوعة 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 العميلة من كبار الشخصيات
- المحظورات في التعامل مع كبار الشخصيات وسيدات الأعمال
- معايير الجودة في خدمة العملاء مع كبار الشخصيات (معيار النموذج الاوربي 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 الامارات في برنامج ولاء العملاء

المحور السادس:

خطة اسس التميز في تقديم الخدمات للشخصيات العامة :

- الخدمة ذاتها
- قنوات تقديم الخدمة المتيزة 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.