



## بروتوكول وفن التعامل مع خدمة الشخصيات المهمة

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	اجز وقعدك
٨ - ديسمبر - ٢٠١٣ - دبي	اماكن الإنعقاد	٢٨٠٠	<u>سحل الثن</u>

### الأهداف:

- التعريف بالمبادئ الأساسية لآداب 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 تحسين الأداء الموكولة إليهم بفعالية وكفاءة.
- تعريف المشاركين ببروتوكولات الاستقبال لكتاب الشخصيات
- تمكين المشاركين من قراءة افكار الآخرين 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 المصادفة و الجلوس و السلوكيات الايجابية اثناء تعاملهم مع كتاب الشخصيات.
- تمكين المشاركين من استخراج الطاقة الكامنة داخلهم و تسخيرها في الاعمال الايجابية.
- تمكين المشاركين و تدريسيهم على التخلص من الاوهام و العادات السلبية و التفكير السلبي

### المستفيدون:



- مدير ورؤساء الأقسام المتعاملة 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 этиكيت والبروتوكول :**

- المفهوم الدولي والم المحلي للاتيكيت والبروتوكول
- المجاملة ودستور الاتيكيت والبروتوكول
- مفاهيم تطبيقية للذكاء والشخصية الجذابة
- الاتيكيت الخاص بالمجتمعات مع مهارات كبار العملاء وكيف تجعل من الاجتماع حدث هام
- أهمية اتباع قواعد البروتوكول لخدمة العملاء

**المحور الثاني:**

**قواعد وأداب البروتوكول والإتيكيت لكتاب الشخصيات :**

- التحية والتعارف والمصافحة لكتاب الشخصيات
- اتيكيت الاتصال الهاتفي والاتصال الإلكتروني مع كبار الشخصيات
- أداب الضحك والابتسام للعملاء من كبار الشخصيات
- التحية والمصافحة والتعارف وأداب المجاللات مع الشخصيات الهاامة

**المحور الثالث:**

**مهارات التعامل مع الشخصيات الهاامة :**



- 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

**المدورة الرابعة:**

#### **فن تقديم الخدمات للشخصيات الهامة :**

- مهارات التمييز 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 العمولة من كبار الشخصيات
- المحظورات في التعامل مع كبار الشخصيات وسيدات الأعمال
- معايير الجودة في خدمة العملاء مع كبار الشخصيات ( معيار النموذج الاؤربي في التمييز )

**المدورة الخامسة:**

#### **تصنيف العملاء :**

- خطة تصنيف العملاء
- كيفية تقديم المميزات للشخصيات الهامة
- برنامج بناء الولاء
- برنامج رضا العملاء
- تطبيقاً على نظرية المحيط الأزرق
- تجربة اتصالات الامارات في برنامج ولاء العملاء



## المدور السادس:

### خطة اسس التميز في تقديم الخدمات للشخصيات العامة :

- الخدمة ذاتها
- قنوات تقديم الخدمة المميزة للشخصيات الهاامة
- طبيعة طالب الخدمة ( وفقا لخطة تصنيف العمالء )
- طبيعة مقدمي الخدمة للشخصيات الهاامة
- الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات

### أساليب التدريب:

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