

## بروتوكول وفن التعامل مع خدمة الشخصيات المهمة

احجز مقعدك

الرسوم ( )

اماكن الإنعقاد

بتاريخ

[سجل الآن](#)

٣١ ديسمبر - ٣١ ديسمبر ١٩٦٩

### الأهداف:

- التعرف بالهبدئ الأساسية لنداب البروتوكول والإتيكيت ، والتميز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات الهامة ، والوقوف 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
- توكين المشاركين من قراءة افكار الاخرين من بعد و معرفة ما يجول بخواطرهم.
- اطلاع المشاركين على اخر الاستراتيجيات في التعامل مع كبار الشخصيات.
- توكين 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.
- توكين المشاركين من استخراج الطاقة الكاهنه داخلهم و تسخيرها في الاعمال الايجابية.
- توكين المشاركين و تدريبيهم على التخلص من اللوهار و العادات السلبية و التفكير السلبي

المستفيدون:

- مديري ورؤساء الأقسام المتعامله مع العملاء والقائمين على خدمة العملاء من كبار الشخصيات
- العلاقات 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
- المهاملة ودستور الإتيكيت والبروتوكول
- مفاهيم تطبيقية للذكاء والشخصية الجذابة
- الإتيكيت الخاص بالاجتماعات مع مهثلي كبار العملاء وكيف تجعل من الاجتماع حدث مهم
- أهمية اتباع قواعد البروتوكول لخدمة العملاء

### المحور الثاني:

#### قواعد وأداب البروتوكول والإتيكيت لكبار الشخصيات :

- التحية والتعارف والهصافحة لكبار الشخصيات
- إتيكيت الاتصال الهاتفي والاتصال الإلكتروني مع كبار الشخصيات
- آداب الضحك والابتسام للعملاء من كبار الشخصيات
- التحية والهصافحة والتعارف وآداب المهاملات 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 المهنية 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

#### الوحدة 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 العميل من كبار الشخصيات
- المحظورات في التعامل مع كبار الشخصيات وسيدات الأعمال
- معايير الجودة في خدمة العملاء مع كبار الشخصيات ( معيار النموذج الأوروبي في التمييز )

#### الوحدة الخامسة:

#### تصنيف العملاء :

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

#### الوحدة السادسة:


#### خطة اساس التمييز في تقديم الخدمات للشخصيات الهامة :

- الخدمة ذاتها
- قنوات تقديم الخدمة المتميزة للشخصيات الهامة

- طبيعة طالب الخدمة ( وفقاً 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.

00971504646499 

info@muthabara.ae 

www.muthabara.ae 