

برتوكول وفن التعامل مع خدمة الشخصيات المهمة

بتاريخ

الرسوم (\$)

[سجل الآن](#)

٣٢٠٠

دبي

٠٢ فبراير - ٠٦ فبراير ٢٠٢٥



مقدمة:

التحيز مفهوم جديد وكلهه ذات مغزى بدأ استخدامها حديثاً في الفكر التطبيقي لخدمة العملاء بالهنظهاه المعاصره ويركز هذا المفهوم على كيفية صياغة الفكر الابتكاري المهيز في إطار النهج التطبيقي لعلاقات وخدمة العملاء .

وتأتي خدمة العملاء في مقدمة أنشطة الاتصال الإنساني في تقديم الخدمات وقوة المنافسة بين الشركات لضواء المحافظة علي العملاء وبراهج ولاء العملاء.

ومن هنا جاءت أهمية تنمية مهارات المهشغلين بتقديم الخدمات أو الاتصال بالجمهور وخاصة كبار الشخصيات على فنون علم الإتيكيت والبروتوكول ومهارات تقديم الخدمة فائقة التحيز.

وتعتبر المراسم (البروتوكول) محصلة لهجوع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات

أهداف البرنامج:

1. التعريف بالهدايئ الأساسية لنادب البروتوكول والإتيكيت ، والتهيز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات الهامه ، والمواقف الهختلفة التي تتطلب التفوق في خدمة العملاء من كبار الشخصيات والمحافظة عليهم
2. تزويد المشاركين بالمعرفة والهارات والإتجاهات لتحسين أدائهم من الناحيتين العمليه والعلمية ورفع كفاءاتهم في تحسين الأداء الهوكولة إليهم بفعالية وكفاءة.
3. تعريف المشاركين ببرتوكولات الاستقبال لكبار الشخصيات
4. تهكين المشاركين من قراءة افكار الاخرين من بعد و معرفة ما يجول بخواطرهم.
5. اطلاع المشاركين على اخر الاستراتيجيات في التعامل مع كبار الشخصيات.
6. تهكين المشاركين من فهم لغة الجسد و معرفة دلالات كل حركة في الجسر
7. تعريف المشاركين بطرق المصافحة و الجلوس و السلوكيات الايجابية اثناء تعاملهم مع كبار الشخصيات.
8. تهكين المشاركين من استخراج الطاقة الكاهنه داخلهم و تسخيرها في الاعمال الايجابية.
9. تهكين المشاركين و تدريبهم على التخلص من اللوهم و العادات السلبية و التفكير السلبي

الفئة المستهدفة:

- 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

المحتويات:

المحور الأول:

المفهوم الهعاصر لفن الإتيكيت والبرتوكول:

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

المحور الثاني:

قواعد وأداب البروتوكول والاتيكيت لكبار الشخصيات:

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

المحور الثالث:

مهارات التعامل مع الشخصيات الهامة:

- مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- مكونات مهلية الاتصال
- مهارات لغة الجسد خارطة الطريق التواصل المحترف مع الشخصيات الهامة
- مهوقات 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
- وفقاً لتجربة اتصالات الإمارات في تقديم الخدمة

المحور الرابع:

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 من كبار الشخصيات (معيار النموذج الاوربي في التمييز)

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 التمييز 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
- طبقا لتجربة برنامج الشيخ خليفة لتويز الحكومي (التويز في تقديم الخدمات
- حالات عملية تطبيق علي الخدمات فائقة التويز للشخصيات الهامة

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية
- ستطبق جميع المحاور من خلال ورش العمل

00971504646499 

info@britishtc.org 

www.britishtc.org 