

برتوكول وفن التعامل مع خدمة الشخصيات المهمة

بتاريخ

الرسوم (\$) ٣٢٠٠

١٠ أغسطس - ١٤ أغسطس ٢٠٢٥ القاهرة

[سجل الآن](#)



مقدمة:

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

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

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

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

## أهداف البرنامج:

1. التعريف بالمبادئ الأساسية لآداب البروتوكول والإتيكيت ، والتميز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات الهامة ، والوقوف المختلفة التي تتطلب التفوق في خدمة العملاء من كبار الشخصيات والمحافظة عليهم
2. تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات والإتجاهات لتحسين أدائهم من الناحيتين العملية والعلمية ورفع كفاءاتهم في تحسين الأداء الموكولة إليهم بفعالية وكفاءة.
3. تعريف المشاركين ببرتوكولات الاستقبال لكبار الشخصيات
4. تمكين المشاركين من قراءة افكار الآخرين من بعد و معرفة ما يجول بخواطرهم.
5. اطلاع المشاركين على اخر الاستراتيجيات في التعامل مع كبار الشخصيات.
6. تمكين 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. تمكين المشاركين من استخراج الطاقة الكامنه داخلهم و تسخيرها في الاعمال الايجابية.
9. تمكين المشاركين و تدريبهم على التخلص من الاوهام 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 المعاصر لفن الإتيكيت والبروتوكول:

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

## المحور الثاني:

### قواعد وأداب البروتوكول والإتيكييت لكبار الشخصيات:

- التحية والتعارف والمصافحة لكبار الشخصيات
- اتيكييت الاتصال الهاتفي والاتصال الإلكتروني مع كبار الشخصيات
- آداب الضحك والابتسام للعملاء من كبار الشخصيات
- التحية والمصافحة والتعارف وآداب المهارات 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
- 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
- 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 