


## التعامل مع العملاء صعب المراس

بتاريخ	الرسوم (\$)	سجل الآن
٢٠ يوليو - ٢٤ يوليو ٢٠٢٥	٣٢٠٠	القاهرة



**BMTTC**  
المركز البريطاني للتدريب  
info@britishtc.org

### أهداف البرنامج:

في نهاية هذه الدورة سيكون كل مشارك على معرفة بالموضوعات التالية:

1. تعريف المشاركين بالمفاهيم و الأساليب الحديثة في الإتصال والتعامل الإنساني .
2. تنمية مهارات المشاركين في الإتصال والتعامل مع الآخرين والعملاء .
3. تهكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الآخرين والعملاء.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الآخرين والعملاء .
5. التعرف على معوقات التعامل والتوصل للأساليب للتغلب عليها .
6. صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الانماط المختلفة للعملاء.
7. استخدام الأسلوب الأمثل في التعامل مع الشخصيات الصعبة من العملاء والزلاء في العمل.
8. ممارسة بعض التطبيقات العملية التي تضمن التعامل المهيز مع الشخصيات الصعبة للعملاء وسبل المحافظة عليهم.

المحور الأول : الأتصال وأهميته في التواصل مع العملاء:

- عملية الأتصال من حيث :
- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الأتصال اللفظي و غير اللفظي .
- أنماط الأتصال و التعامل الإنساني .
- أدوات و وسائل الأتصال الفعال .
- العوامل المؤثرة على الأتصال .
- معوقات الأتصال .
- سبل التغلب على معوقات الأتصال .
- مشاكل تغيير الأداء وإستراتيجيات حلها .

المحور الثاني : السلوك الإنساني الإيجابي وهدى تأثيره في العهيل صعبى الهراس:

- السلوك الإنساني من حيث:
- تحليل التفاعل الإنساني المتعلق بحالات الذات الثلاثة

المحور الثالث : انماط شخصية العملاء صعب الهراس

- أنماط التفاعل الثلاثة
- الجوانب السلوكية في الأتصال المتعلقة بكل من :

1. الإدراك
2. أنماط الشخصية
3. الأخلاقيات والقيم .

المحور الرابع: الانماط المختلفة لشخصيات العملاء:

الأنماط المختلفة لشخصيات العملاء

- تحليل بعض أنماط هذه الشخصيات
- كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة

## المحور الخامس: استراتيجيات التعامل مع الشخصيات الصعبة:


- استراتيجيات إدارة الشخصيات الصعبة وطرق المحافظة عليهم.
- وصايا وإرشادات في التعامل المهيز مع الشخصيات الصعبة.
- دور الاتصال غير اللفظي في الفهم والاستجابة لرسائل الشخصيات الصعبة.

## المحور السادس: أمثلة عن الشخصيات صعبة الهراس:

- الشخصية الدبابة
- الشخصية المنفجرة
- الشخصية الهرتابة
- الشخصية النرجسية
- الشخصية العنيدة
- الشخصية المكتتة
- الشخصية العصبية

## أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية

00971504646499 

info@britishtc.org 

www.britishtc.org 