

# فن التعامل مع الجمهور

دليل تعريفى



# فن التعامل مع الجمهور



تنمية معارف ومهارات المشاركين لاكتسابهم فن التعامل مع  
المتعاملين والتعرف على المفاهيم المتعلقة بخدمة العملاء  
واكتشاف الخدمات المقدمة لهم وسياسة تقديم هذه الخدمات  
بالإضافة الى التعرف على الأساليب والطرق المؤدية لكسب ولاء  
العميل

## الهدف العام



🕒 ان يتعرف المتدرب على ماهية وأهمية التعامل الفعال مع الجمهور.

🕒 ان يدرك المتدرب مزايا تصنيف العميل.

🕒 العام المتدرب بكيفية الابتداء في خدمة العملاء

🕒 ابراز طرق أستقبال الجمهور والاهتمام به.

🕒 ان يتعرف المتدرب على مهارات الاقناع للتأثير على الآخرين

🕒 ان يدرك المتدرب بكيفية إعداد خطط خدمات الجمهور.

🕒 التعرف على طرق التعامل مع أنواع الجماهير المختلفة.

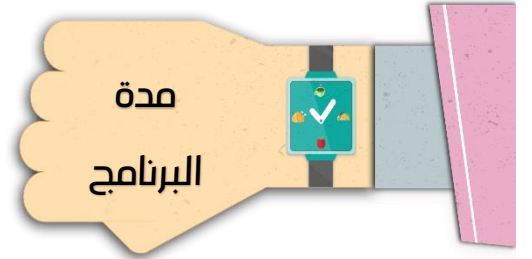
🕒 ان يتعرف المتدرب على طريقة تهدئة العملاء المنزعجين

🕒 ان يدرك المتدرب أنواع الخدمات المقدمة.

## الأهداف

## التفصيلية





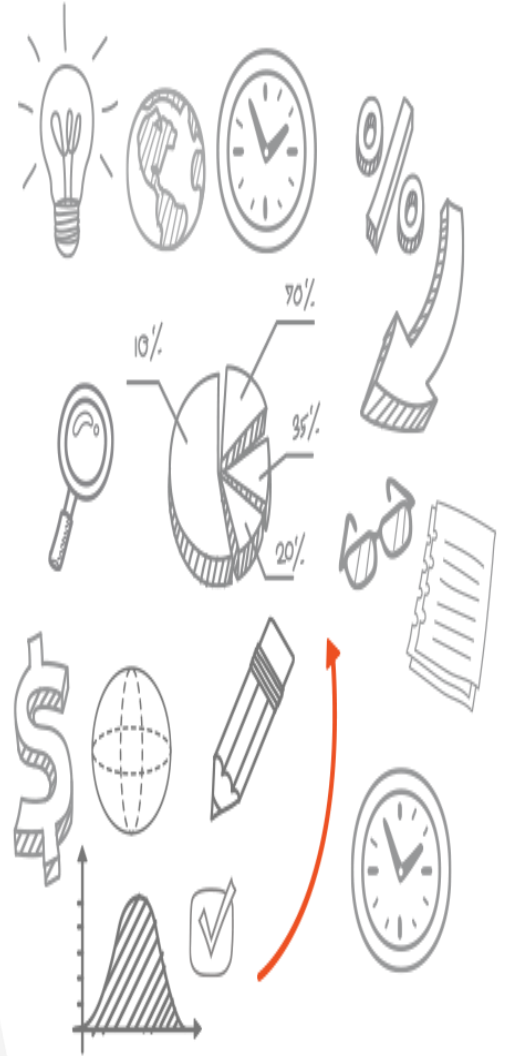
السبورة. ⚙️

عرض عن طريق PowerPoint ⚙️

المناقشة الشفهية. ⚙️

تمثيل الأدوار. ⚙️

# محتويات الحقيبة التدريبية





## اليوم التدريبي الأول

الجلسة التدريبية الأولى  
مدخل إلى التعامل الفعال مع  
الجمهور

ماهية وأهمية التعامل الفعال مع  
الجمهور

مقدمة حول خدمة الجمهور

إدارة التواصل ومقوماتها

سبع خطوات للاتصال فعال

مزايا تصنيف العميل

الآبداع في خدمة العملاء

طرق استقبال الجمهور

والاهتمام به

الجلسة التدريبية الثانية  
طرق التعامل مع أنواع الجماهير  
المختلفة

أكتساب مهارات الإقناع للتأثير  
على الآخرين.

إعداد خطط خدمات الجمهور.

التعرف على طرق التعامل مع

أنواع الجماهير المختلفة.

محاور الحقيبة

## اليوم التدريبي الثاني

### الجلسة التدريبية الأولى

#### الاتصال والتواصل مع الجمهور

- أساليب التحدث والإذاعات الفعالة مع الجمهور
- عناصر عملية الاتصال
- مكونات الاتصال وأنواعه
- أهمية الاتصال
- صور الاتصال والتواصل مع الجمهور

### الجلسة التدريبية الثانية

#### خدمة العملاء المتميزة

- خدمة العملاء المتميزة
- ماذا يريد العميل؟
- أنواع المراجعين
- خطوات تحقيق الجودة
- التعامل مع كبار الشخصيات

## اليوم التدريبي الثالث

### الجلسة التدريبية الأولى

#### علاج المشكلات واستدراك الأخطاء

أسباب شكاوى العملاء

علاج المشكلات واستدراك

الأخطاء

سلوك وانماط الجمهور

مقابلة العميل بإحترافية

تفادي إزعاج العملاء

### الجلسة التدريبية الثانية

#### جودة الخدمة.

خالصات والمهارات الواجب

توافرها في موظف

الاستقبال.

أبعاد جودة الخدمة.

تنظيم الوقت.

تحسين الأداء في خدمة

العملاء

تقييم جودة الخدمة

مؤشرات تقييم جودة

الخدمة.



## اليوم التدريبي الرابع

### الجلسة التدريبية الأولى

كيف تقدم نفسك للعميل وتفهمه

كيف تقدم نفسك للآخرين

تحسين خدمة العملاء

القدرة على " قراءة " العملاء

الخدمة فائقة التميز ماهي؟

### الجلسة التدريبية الثانية

طرق وأساليب تقديم خدمة

العملاء

طرق وأساليب تقديم خدمة العملاء

## اليوم التدريبي الخامس

### الجلسة التدريبية الأولى

#### أنواع الخدمات المقدمة للعملاء

أنواع الخدمات المقدمة  
للعلاء

### الجلسة التدريبية الثانية

#### التأثير على العملاء ورعاية الزبائن

طريقة تهدئة العملاء المنزعجين

سياسة تقديم الخدمة

أنواع الخدمات المقدمة

التأثير على العملاء ورعاية

الزبائن

قياس مستوى جودة الخدمة

مقومات نجاح إدارة خدمة

العملاء.

# المهارات

مهارة الإدارة

مهارة التخطيط

مهارة القيادة

مهارة الإشراف

مهارة إدارة الوقت

النجاح

الاستيعاب

المواكبة

التفهم

التطور

# السمات

# المنافع

التخفيف

المشاركه

المعايشة