MERCURY

التواصل المتقدم مع العملاء من المهارة إلى التأثير الاستراتيجي

21 – 25 فبراير 2027

اسطنبول (تركيا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

التواصل المتقدم مع العملاء من المهارة إلى التأثير الاستراتيجي

المرجع: 121086_152987 **التاريخ:** 21 – 25 فبراير 2027 **المكان:** اسطنبول (تركيا) **الرسوم:** 4900 Euro

المقدمة:

في عالم الأعمال الحديث، لم يعد التواصل مع العملاء مجرد تبادل معلومات، بل أصبح أداة استراتيجية لتعزيز الولاء، وتحقيق رضا العملاء، وبناء علاقات طويلة الأمد تؤثر بشكل مباشر على سمعة المؤسسة وربحيتها. تهدف هذه الدورة المتقدمة إلى تطوير المهارات الاتصالية للمشاركين بما يتجاوز الأساسيات، والتركيز على البراعة التفاعلية، والتحكم العاطفي، والاستجابة الديناميكية للاحتياجات المختلفة للعملاء، خصوصاً في البيئات المعقدة ومتعددة القنوات.

الفئات المستهدفة:

- موظفو خدمة العملاء ذوو الخبرة
- مشرفو فرق الدعم والمبيعات
- مدراء مراكز الاتصال
- العاملون في العلاقات العامة والتعامل مع الشكاوى
- مسؤولو الحسابات في القطاعات الخدمية والتجارية

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل أنماط سلوك العملاء والتفاعل معها بشكل دقيق.
- استخدام الذكاء العاطفي في مواقف الضغط والتصعيد.
- التعامل مع العملاء الغاضبين والمعترضين باحترافية عالية.
- تطبيق تقنيات الاستماع النشط والتحكم في نبرة الصوت ولغة الجسد.
- تكييف أساليب التواصل حسب قناة الاتصال مباشر، هاتفي، كتابي، رقمي.
- صياغة رسائل تواصل فعالة وواضحة في السياقات المختلفة.
- تمكين المشاركين من بناء قدرة تواصل احترافية مع العملاء بمستوى متقدم، من خلال أدوات وتقنيات تحليلية، عاطفية، واستراتيجية، تؤهلهم للتعامل مع الحالات الحساسة، وحل النزاعات، وتحقيق انطباع دائم لدى العميل.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الكفاءات المستهدفة:

- الذكاء العاطفي.
- التحكم في التفاعل الكلامي.
- إدارة انطباع العميل.
- المرونة التواصلية.
- مهارات حل النزاع.
- مهارات الصياغة والكتابة الاحترافية.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، فهم العقلية السلوكية للعملاء المتقدمين:

- تحليل أنماط الشخصيات وتأثيرها على أسلوب التواصل.
- أنماط القرار عند العميل: العاطفي، التحليلي، الاندفاعي.
- التحيزات الإدراكية وتأثيرها على تجربة العميل.
- أدوات رصد مؤشرات الرضا والاشباع العاطفي.
- إعداد خرائط سلوك العملاء وبناء بروفايل تفاعلي.

الوحدة الثانية، الذكاء العاطفي التفاعلي في خدمة العملاء:

- مبادئ الذكاء العاطفي التطبيقي في بيئات الضغط.
- التحكم بالذات أثناء التصعيد أو المواجهة.
- قراءة الحالة النفسية للعميل من خلال المفردات والسلوك.
- توظيف التعاطف الاحترافي دون فقدان الحيادية.
- بناء استجابات عاطفية محسوبة لخلق التوازن في المحادثة.

الوحدة الثالثة، التعامل المتقدم مع الاعتراضات والشكاوى:

- هندسة الحوار مع العميل المعترض: خطوات دقيقة للتفكيك والاستيعاب.
- تقنيات نزع فتيل التوتر أثناء المحادثات الحرجة.
- التدرج من الاستماع النشط إلى الحل الملموس.
- تحويل الشكوى إلى فرصة ولاء.
- استراتيجيات الاعتذار الفعال دون تحمل مسؤولية قانونية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة، الاحتراف في التواصل متعدد القنوات:

- مهارات التواصل الهاتفي المتقدم: نبرة الصوت، التوقفات، إعادة الصياغة.
- احترافية كتابة البريد الإلكتروني ورسائل الدردشة مع العملاء.
- القواعد الذهبية للتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- إدارة الانطباع الإلكتروني وكتابة الردود الرسمية بفعالية.
- تنسيق التواصل الجماعي والمتعدد الأطراف في المحادثات التقنية أو المعقدة.

الوحدة الخامسة، التأثير الاستراتيجي واللغة الإقناعية:

- استخدام اللغة الإيجابية لبناء انطباع دائم.
- تقنيات التأثير غير المباشر من خلال المفردات الانتقائية.
- فنون الإقناع النفسي: الربط والتأطير وإعادة التوجيه.
- مهارات إغلاق الحوارات بإيجابية وقيمة مضافة.
- صناعة تجربة عميل لا تُنسى من خلال أسلوب التواصل.