MERCURY

حل الخلافات بين مجموعات العمل والتعامل مع الشخصيات الصعبة

14 – 25 مارس 2027

أونلاين



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

MERCURY

حل الخلافات بين مجموعات العمل والتعامل مع الشخصيات الصعبة

المرجع: 189196_145 **التاريخ:** 14 – 25 مارس 2027 **المكان:** أونلاين **الرسوم:** Euro 3200

المقدمة:

في بيئات العمل المتغيرة والمتسارعة، تلعب مجموعات العمل دورًا محوريًا في تحقيق الأهداف التنظيمية، إلا أن الخلافات بين الموظفين قد تنشأ نتيجة لاختلاف الشخصيات، أو تضارب المصالح، أو نقص مهارات التواصل. إن حل الخلافات في العمل بطريقة احترافية يعزز الإنتاجية ويخلق بيئة أكثر تعاونًا، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المشتركة بسلاسة.

التعامل مع الشخصيات الصعبة في العمل يمثل تحديًا كبيرًا، إذ إن بعض الزملاء أو العملاء قد يكون لديهم سلوكيات معقدة تؤثر على جو العمل العام. لذا، فإن إتقان فن التعامل مع الشخصيات الصعبة يصبح ضرورة ملحة لضمان بيئة عمل إيجابية وخالية من التوتر. تتطلب هذه المهارة مهارات التعامل مع الشخصيات الصعبة، مثل الذكاء العاطفي، والصبر، والقدرة على فهم أنماط الشخصية المختلفة، مما يسهم في تحويل التحديات إلى فرص لتعزيز التعاون والتفاهم.

من خلال دورة حل الخلافات بين مجموعات العمل والتعامل مع الشخصيات الصعبة، سيتمكن المشاركون من كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة بطرق علمية وعملية، وسيتعلمون أساليب التعامل مع الشخصية الصعبة داخل فرق العمل لحل النزاعات بفعالية وتعزيز بيئة عمل قائمة على الثقة والاحترام المتبادل.

الفئات المستهدفة:

هذه الدورة في حل الخلافات بين مجموعات العمل والتعامل مع الشخصيات الصعبة، موجهة إلى مجموعة واسعة من المهنيين الذين يسعون إلى تعزيز مهاراتهم في حل الخلافات بين الموظفين والتفاعل الفعّال مع زملائهم، بما في ذلك:

- العاملون في مجال العلاقات العامة على المستويات التنفيذية والإدارية، حيث يعتمد نجاحهم على قدرتهم في التعامل مع الشخصيات الصعبة وتقديم حلول ناجحة للخلافات.
- الدبلوماسيون والصحفيون والإعلاميون الذين يواجهون تحديات تتعلق بإدارة الحوارات الصعبة والتعامل مع شخصيات مختلفة تحت ضغوط العمل.
- المتخصصون في التسويق والمبيعات والاستعلامات وخدمة العملاء، حيث يتطلب عملهم التفاعل المستمر مع العملاء المختلفين ومعرفة الشخصيات الصعبة وكيفية التعامل معها لضمان رضا العملاء.
- العاملون في المنظمات التطوعية والمجتمعية والإنسانية الذين يحتاجون إلى تطوير مهاراتهم في حل الخلافات في العمل وتعزيز العلاقات بين الفرق المختلفة.
- المدربون والمحاضرون الذين يتعاملون مع مجموعات متنوعة من الأشخاص ويحتاجون إلى استراتيجيات فعالة لإدارة الحوار البناء مع الشخصيات الصعبة.

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

- كل من يرغب في تحسين مهاراته في التعامل مع الشخصية الصعبة واكتساب استراتيجيات جديدة لتعزيز بيئة العمل التعاونية.

الأهداف التدريبية:

بنهاية دورة حل الخلافات بين مجموعات العمل والتعامل مع الشخصيات الصعبة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر، والتأكيد على أن العميل أو الزميل هو أحد المحاور الرئيسية في بيئة العمل.
- إدراك أن العميل أو الزميل، باحتياجاته ورغباته المختلفة، يشكل عاملاً رئيسيًا في نجاح المنظمة، مما يتطلب تطوير مهارات التعامل مع الشخصيات الصعبة لضمان التعاون المثمر.
- تحليل الأنماط المختلفة من الشخصيات داخل فرق العمل، مع التركيز على كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة في العمل وتطبيق استراتيجيات فعالة لحل النزاعات.
- إدراك أهمية حل الخلافات بين الموظفين بأسلوب احترافي يضمن بيئة عمل إيجابية ويدعم الإنتاجية الجماعية.
- تطوير مهارات التفاوض والتواصل الفعال لحل المشكلات داخل الفرق وتعزيز بيئة يسودها الاحترام والتفاهم.
- التمكن من فن التعامل مع الشخصيات الصعبة من خلال تطبيق أساليب علمية مدروسة تفيد في تخفيف التوترات وتعزيز التعاون.
- اكتساب أدوات فعالة لتحليل الخلافات ومعالجتها باستخدام استراتيجيات متقدمة لحل النزاعات والتعامل مع الشخصيات الصعبة وكيفية التعامل معها داخل المؤسسات.
- تقديم مجموعة من النصائح والتوصيات العملية التي تمكن المشاركين من بناء علاقات عمل أكثر مرونة وثباتًا.

الكفاءات المستهدفة:

بنهاية برنامج حل الخلافات بين مجموعات العمل والتعامل مع الشخصيات الصعبة، سيكون المشاركون قادرين على تعزيز الكفاءات التالية:

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

- فهم الهرم التنظيمي في الفكر الإداري الحديث وأهميته في تعزيز العلاقات داخل المؤسسات.
- تحليل مفهوم العملاء والزملاء وأثرهم في نجاح أي مؤسسة.
- إدراك أهمية العميل الداخلي والخارجي وتأثيره على بيئة العمل العامة.
- تطبيق تقنيات حل الخلافات بين الموظفين وفهم ماهية التميز في بيئات العمل التشاركية.
- معرفة أسباب النزاعات في العمل وطرق التعامل معها بطريقة مهنية.
- استيعاب الدوافع التي تجعل بعض الشخصيات صعبة التعامل، وكيفية التعامل مع الشخصية الصعبة بذكاء وحكمة.
- التمكن من كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة عبر استراتيجيات عملية لخفض التوترات وتعزيز بيئة العمل الإيجابية.
- إتقان أساليب جودة الخدمة الداخلية والخارجية داخل المؤسسات من خلال التواصل الفعال وحل المشكلات بسرعة وكفاءة.
- تطبيق القياس المقارن لتحسين الأداء المؤسسي من خلال تحليل بيئات العمل المختلفة وتطوير استراتيجيات لحل النزاعات.
- إعداد خطة عمل واضحة لخلق بيئة عمل تتسم بالتعاون والتفاهم، وتطبيق منهجيات التعامل مع الشخصيات الصعبة في العمل بفعالية.

مهارات التعامل مع الشخصيات الصعبة لتعزيز بيئة العمل:

التعامل مع الشخصيات الصعبة قد يكون تحديًا يوميًا يواجهه الموظفون والقادة داخل المؤسسات. يمكن أن تؤدي الشخصيات الصعبة وكيفية التعامل معها إلى زيادة التوتر والصراعات، مما يؤثر سلبًا على بيئة العمل. لذلك، فإن تطوير مهارات التعامل مع الشخصيات الصعبة يعتبر عنصرًا أساسيًا في تعزيز التعاون بين الفرق المختلفة.

إن التعامل مع الشخصية الصعبة لا يعتمد فقط على المهارات التقنية، بل يتطلب فهمًا عميقًا لأنماط السلوك المختلفة، وتطبيق استراتيجيات تواصل ذكية تساعد في خلق بيئة مهنية أكثر انسجامًا وإنتاجية.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، من الذي يدير مؤسسات الاعمال؟:

- الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر
- مفهوم العملاء
- تطور الاهتمام بالعملاء
- العميل يدير الشركة
- كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة
- التعلم من الشركات الناجحة

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

MERCURY

الوحدة الثانية، نماط العملاء وسلوكياتهم:

- أهمية العميل
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم
- تمرين لماذا تختلف مع العملاء
- أنت السبب
- مختبر الإدراك المتبادل
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة
- تمرين كيف تستجيب لطالبي الخدمة
- كيف يتعامل مع عميل غاضب؟

الوحدة الثالثة، أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- ماهية التميز في خدمة العملاء
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء
- ماذا يريد العملاء؟
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟
- تمرين حب لعميلك ما تحب لنفسك
- تمرين أنا لن أعود إليك
- دستورنا في التعامل مع العملاء
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد
- كيف تدعم علاقاتنا مع العملاء
- استقصاء مناخ التميز
- استقصاء مفاتيح شخصيتك

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

MERCURY

الوحدة الرابعة، المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء:

- مفهوم الاتصال الفعال
- استقصاء فن الانصات
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة

الوحدة الخامسة، العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء:

- مفهوم الخدمة
- مربع الخدمة
- مفهوم التميز في الخدمة
- اسرار التميز في الخدمة
- قواعد تقديم خدمة جيدة
- فهم توقعات العملاء
- ستة توقعات شائعة

الوحدة السادسة، التعامل مع شكاوى العملاء،

- استمع للعملاء
- اتخذ خطوات لحل المشكلة
- كيف تحول الشكوى لفرصة
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي

الوحدة السابعة، بناء وإدارة جودة الخدمة:

- جودة الخدمة
- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة
- نماذج جودة الخدمة
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها

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

MERCURY

الوحدة الثامنة، القياس المقارن لتحسين الجودة:

- ما المقصود بالقياس المقارن
- القياس المقارن الداخلي
- القياس المقارن التنافسي
- القياس المقارن الوظيفي
- القياس المقارن الشامل
- مراحل القياس المقارن
- سبعة أدوات لتحسين الجودة

الوحدة التاسعة، قياس جودة الخدمات من منظور العملاء:

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات
- مقاييس عدد الشكاوى
- مقاييس الرضا
- مقاييس الفجوة
- مقياس الأداء الفعلي
- مقاييس العميل الموجه بالقيمة
- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء

الوحدة العاشرة، خطة عمل للتميز في خدمة العملاء:

- مبادئ الجودة في خدمة العملاء
- المبادئ الأنثى عشر لخدمة العملاء
- مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي
- فيلم تدريبي
- حالات وورش عملية
- تقييم وختام البرنامج