MERCURY

مهارات التعامل مع الجمهور

7 – 11 مارس 2027

كوالا لامبور (ماليزيا)



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

MERCURY

مهارات التعامل مع الجمهور

المرجع: 189302_120066 **التاريخ:** 7 – 11 مارس 2027 **المكان:** كوالا لامبور (ماليزيا) **الرسوم:** Euro 4600

مقدمة:

تعد مهارات التعامل مع الجمهور من أهم المهارات الأساسية التي يجب أن يمتلكها كل موظف أو مختص يتعامل مع العملاء أو المراجعين يوميًا. صممت هذه الدورة التدريبية في مهارات التعامل مع الجمهور، خصيصًا لتطوير مهارات التعامل مع الجمهور وتحسين قدرة المشاركين على التفاعل الفعال مع الآخرين.

سيتم في تدريب مهارات التعامل مع الجمهور، التركيز على أسس الاتصال وفنون الحوار والتعامل مع المواقف الصعبة. يهدف إلى تعزيز الثقة بالنفس لدى الموظف وتمكينه من التعامل مع جميع أنواع الجمهور بكفاءة واحترافية. المشاركون سيتعلمون كيفية فهم خصائص الجمهور المختلفة وتحليل دوافعهم لتقديم خدمة متميزة.

ستشمل دورة مهارات التعامل مع الجمهور، أيضًا تنمية مهارات التواصل مع الجمهور وتحسين الأداء الشخصي والمهني. باستخدام أمثلة وتمارين عملية، سيتمكن المشاركون من اكتساب أساليب عملية للتعامل مع المواقف الواقعية. سيكتسب المشاركون القدرة على تقديم تجربة عملاء مثالية وتحقيق رضاهم الكامل. هذه الدورة مناسبة لجميع الموظفين الذين يسعون لتطوير قدراتهم في مهارات خدمة العملاء والتعامل مع الجمهور وتحقيق التميز المؤسسي.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة مهارات التعامل مع الجمهور، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- الموظفون الذين يتعاملون مباشرة مع الجمهور.
- مدراء الأقسام والإدارات المختلفة.
- العاملون في مراكز خدمة العملاء.
- المعلمون والمدربون والمشرفون التربويون.
- الراغبون في تطوير مهارات التعامل مع الجمهور.
- المهتمون بتحسين التفاعل مع العملاء.
- الراغبون في اكتساب خبرات عملية في مهارات التواصل مع الجمهور.
- العاملون في المجالات الحكومية والخاصة التي تتطلب التعامل المباشر مع البشر.
- الأشخاص الذين يسعون لتعزيز الثقة والاحترافية في تقديم الخدمات.

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

MERCURY

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في مهارات التعامل مع الجمهور، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم خصائص الجمهور واحتياجاته.
- تحديد أساليب التعامل الصحيحة مع مختلف الشخصيات.
- تطوير القدرة على الحوار الفعال مع العملاء والمراجعين.
- تنمية مهارات التحدث والإقناع بطريقة محترفة.
- اكتساب مهارات التعامل مع الجمهور المحترف.
- تعزيز القدرة على تحليل دوافع الجمهور وسلوكياته.
- تحسين مستوى مهارات خدمة العملاء والتعامل مع الجمهور.
- تطوير مهارات إدارة المواقف الصعبة بثقة وهدوء.
- تحقيق رضا الجمهور من خلال تقديم خدمة متميزة.
- تطبيق استراتيجيات مهارات التعامل مع الجمهور في بيئة العمل.
- تعزيز مهارات التفاعل مع الجمهور في الاجتماعات والمناسبات الرسمية.
- زيادة القدرة على اكتساب مهارات التعامل مع الجمهور الفعال.
- تحسين مهارات التواصل مع الجمهور بطريقة واضحة وفعّالة.
- تطوير القدرة على التعاطف وفهم توقعات العملاء.
- اكتساب أساليب عملية للتعامل مع جميع أنواع الجمهور بكفاءة.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج مهارات التعامل مع الجمهور:

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

- القدرة على التعامل مع الجمهور بثقة واحترافية.
- مهارات إدارة الحوار والمواقف الصعبة.
- القدرة على تقديم خدمة عملاء استثنائية.
- مهارات التفاعل الاجتماعي والتواصل اللفظي وغير اللفظي.
- القدرة على تحليل دوافع وسلوكيات العملاء.
- تطوير مهارات التخاطب والإقناع.
- مهارات التعامل مع الجمهور للمبتدئين والمتقدمين.
- القدرة على استخدام لغة الجسد لتعزيز التواصل.
- تطوير أساليب التفاعل الفعال مع جميع الشخصيات.
- اكتساب مهارات تنمية مهارات التعامل مع الجمهور في بيئة العمل.
- القدرة على الاحتفاظ بالعملاء وزيادة رضاهم.
- مهارات إدارة الوقت أثناء التعامل مع الجمهور.
- تعزيز الثقة بالنفس في تقديم الخدمات والمعلومات.
- القدرة على التكيف مع مختلف الظروف والمواقف العملية.

دراسة سيناريوهات:

في تدريب مهارات التعامل مع الجمهور، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- مواجهة العملاء الغاضبين وحل شكاواهم بهدوء.
- التعامل مع المراجعين ذوي الشخصيات المختلفة.
- تحسين تجربة الجمهور في نقاط الخدمة.
- تطبيق أساليب الحوار الفعال مع العملاء.
- اكتساب مهارات التفاعل مع الجمهور في المواقف الصعبة.
- استخدام لغة الجسد لتعزيز الثقة والتواصل.
- تحليل توقعات العملاء وتقديم الحلول المناسبة.
- التعامل مع العملاء في حالات الطوارئ أو ضغط العمل.
- تعزيز مهارات تحسين مهارات التعامل مع الجمهور اليومية.
- تطبيق استراتيجيات مهارات التعامل مع الجمهور الفعال عمليًا.
- التعرف على الاحتياجات المخفية للجمهور وتحقيق رضاهم.

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

MERCURY

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: أساسيات التعامل مع الجمهور:

- تعريف مفهوم مهارات التعامل مع الجمهور.
- التعرف على خصائص الجمهور وطباعه المختلفة.
- فهم احتياجات وتوقعات الجمهور.
- أساسيات التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- أهمية الثقة بالنفس في التعامل مع العملاء.
- الدوافع التي تحرك سلوكيات العملاء.
- تأثير لغة الجسد في مهارات التعامل مع الجمهور.
- الفرق بين التعامل مع المواقف الروتينية والصعبة.
- نصائح لتقديم انطباع أول إيجابي.
- تمارين عملية لتعزيز مهارات التواصل مع الجمهور.

الوحدة الثانية: التميز في خدمة العملاء:

- مفهوم الخدمة الاستثنائية وفوائدها.
- كيفية الاحتفاظ بالعملاء على المدى الطويل.
- التعرف على حاجات العملاء الأساسية والعشرة.
- المعايير الهامة في التعامل مع الجمهور.
- تطوير مهارات مهارات التعامل مع العملاء والجمهور.
- استراتيجيات التعامل مع الشكاوى والملاحظات.
- قصص تطبيقية في تحسين تجربة العملاء.
- تحليل أخطاء شائعة في التعامل مع الجمهور.
- ممارسة أساليب تطوير مهارات التعامل مع الجمهور عمليًا.
- نصائح لتقديم خدمة عملاء متميزة.

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

MERCURY

الوحدة الثالثة: مهارات التواصل والحوار:

- مفهوم الحوار وأهميته في بيئة العمل.
- تحديد أهداف الحوار مع العملاء والمراجعين.
- آداب الحوار والتخاطب مع الجمهور.
- تنمية مهارات الاستماع الفعال.
- استخدام الأسئلة المفتوحة والمغلقة بذكاء.
- استراتيجيات مهارات التفاعل مع الجمهور أثناء النقاشات.
- تطوير مهارات الإقناع والتأثير الإيجابي.
- إدارة الخلافات والنزاعات بهدوء.
- تحليل المواقف الواقعية والتعلم منها.
- تمارين عملية لتعزيز مهارات التعامل مع الجمهور الفعال.

الوحدة الرابعة: مهارات التحدث والإلقاء:

- خصائص المتحدث الجيد والمتميز.
- التحضير لمواجهة الجمهور بثقة.
- السمات التي يجب توافرها في المتحدث المحترف.
- استخدام لغة الجسد لتعزيز التواصل.
- طرق السيطرة على التوتر والخوف أثناء التحدث.
- استراتيجيات اكتساب مهارات التعامل مع الجمهور في الحديث العام.
- تقنيات الإلقاء وإيصال الرسائل بوضوح.
- بناء الثقة والتأثير على الجمهور.
- التفاعل مع الجمهور واستقبال ملاحظاتهم.
- تمارين عملية لتحسين مهارات التحدث.

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

MERCURY

الوحدة الخامسة: استراتيجيات التعامل الاحترافي:

- وضع الخطط لتحسين مهارات التعامل مع الجمهور في العمل.
- تطوير أساليب التكيف مع مختلف الشخصيات.
- استراتيجيات تنمية مهارات التعامل مع الجمهور اليومية.
- تعزيز مهارات خدمة العملاء والتواصل الإيجابي.
- إدارة الوقت والمواقف الصعبة بفعالية.
- تطبيق مهارات التعامل مع الجمهور المحترف في الممارسة العملية.
- تحليل النجاحات والإخفاقات لتحسين الأداء المستقبلي.
- استخدام التغذية الراجعة لتعزيز الأداء الشخصي.
- تنمية الثقة بالنفس عند التعامل مع الجمهور.
- مراجعة شاملة لجميع أساسيات مهارات التعامل مع الجمهور.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تساعد الدورة المشاركين على اكتساب مهارات التعامل مع الجمهور بشكل عملي وفعال. تمكن من تعزيز القدرة على التواصل والتفاعل مع العملاء والمراجعين بثقة. تتيح فرصًا لتطبيق استراتيجيات التعامل مع الجمهور في بيئة العمل الواقعية. تشجع على الاستمرار في تطوير مهارات خدمة العملاء والتعامل مع الجمهور. توصي بمتابعة الممارسات العملية لتعزيز الأداء المهني وتحقيق رضا الجمهور.