



مهارات التعامل مع الجمهور



مهارات التعامل مع الجمهور

نبذة عن البرنامج:

يفتقد الكثير من الموظفين في ادارتنا الحكومية الى فن التعامل مع الجمهور، بل إلى أبجديات فن الاتصال وخاصة الذين لهم علاقة بهواجهة الجمهور في أعمالهم الوظيفية وهذا الأمر خطير ويؤدي إلى كثرة الشكاوي والتذمر من المراجعين وعدم الرضا من بعض التصرفات وطريقة استقبالهم والهطالية بتغيير الموظف ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب. وفي هذا الصدد نقدم هذه الدورة التدريبية بغرض تطوير مهارات كل من يتعامل مع البشر وتحسين طريقة التعامل وتطوير المهارات الشخصية لديه لتقدير الأفضل داتها.

أهداف البرنامج:

- يعرف الجمهور وخصائصه.
- يستخدم اساليب التعامل الصحيحة مع الجمهور.
- يتعرف على الحقائق الخاصة بالجمهور.
- يتعرف على كيف يتعامل مع الجمهور.
- يحلل الدوافع التي تحرك الانسان.
- ينمي مهارة التخاطب بالنسبة له.
- يكتسب مهارة التحدث الجيد.

المستهدفين من البرنامج:

المعلم في جميع المراحل التعليمية - المدرب - المشرف التربوي.

المهارات:

- مهارة الإدارة.
- مهارة التخطيط.
- مهارة القيادة.
- مهارة الاشراف.
- مهارة إدارة الوقت.

محاور البرنامج

الوحدة التدريبية الاولى:

- افتتاح البرنامج والتعارف.
- فيديو تدريبي.
- مفاهيم اساسية.
- خصائص الجمهور.
- حقائق حول الجمهور.
- اختلاف الطباع وأساليب التعامل.
- التعامل مع الانسان.
- الدوافع التي تحرك الانسان.
- تويرين.

الوحدة التدريبية الثانية:

- فيديو تدريبي
- الخدمة فائقة التميز في كبسولة.
- التميز في الخدمة.
- نصائح للاحتفاظ بعولانك هدى الحياة.
- حاجات العملاء عشرة.
- المعيار الهامة في التعامل مع العملاء.
- قصة تدريبية في التعامل مع العملاء.

الوحدة التدريبية الثالثة:

- فيديو تدريبي.
- مخاطبة الجمهور ومهارات التقدير.
- مهارات التخاطب مع الجمهور.
- مفهوم الحوار.
- أهمية الحوار
- أهداف الحوار
- اداب عامة للحوار.
- تهرين.

الوحدة التدريبية الرابعة:

- فيديو تدريبي.
- المتحدث الجيد.
- صفات المتحدث الجيد.
- ماذا نحتاج لهواجهة الجمهور.
- السمات التي لابد من توافرها في المتحدث الجيد.
- نصائح لتكون متحدث جيد.
- مفهوم لغة الجسد واهميتها.
- لغة الجسد والتعامل مع الآخرين.
- تهرين استقصاء.