



Course فن الاتصال ومهارات التعامل مع متلقي الخدمة

فندق الريتز لندن

2026-01-23

\$ 5950

الفندق :

تاريخ النهاية :

السعر :

لندن

2026-01-19

Week 1

المدينة :

تاريخ البداية :

الفترة :

فكرة الدورة التدريبية

نجاح الفرد في الحياة يعتمد بشكل كبير على قدرته على التواصل بفعالية. فقد أظهرت الدراسات أن 85% من مستوى النجاح يعزى إلى مهارات التواصل، بينما لا يمثل إتقان مهارات العمل سوى 15% منه. لذا، لتحقيق التواصل الفعال مع الآخرين، يتعين علينا إتقان أساسيات التواصل وبناء المكون الأساسي للتواصل الفعال، وهو كسب المصداقية والثقة لدى الآخرين. فالشخص لن يكون قادرًا على جذب الآخرين إليه والتفاعل معهم إذا لم يكن لديه مصداقية وثقة فيما يقول. لذا، يجب على الفرد القيام بجهود مستمرة لبناء الثقة والمصداقية من خلال كلامه وأفعاله ليصبح قادرًا على التواصل بفعالية ونجاح في حياته اليومية.

أهداف الدورة التدريبية

سيتمكن المشاركون في نهاية هذه الدورة التدريبية :

- فهم شخصية الطرف الآخر وفن التعامل معه حسب نمطه الشخصي.
- أنماط الشخصية الإنسانية والتقسيم الثلاثي لها.
- البرامج العقلية وكيفية التعرف عليها ومهارة الاتصال مع كل شخصية.
- التعرف على لغة الجسد وأثرها في فهم الآخرين.
- المهارة الفائقة في التأثير والتواصل الفعال مع الآخرين.
- الألوان وعلاقتها بالشخصية الإنسانية
- تطوير مهارات فهم العواطف والمشاعر
- تعزيز مهارات التفكير الإيجابي وإدارة الضغوطات

الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية موجهة لـ:

- مسؤولي خدمة العملاء
- كل من له اتصال مباشر بالجمهور
- مديري وأخصائي التسويق ومساعدتهم
- مسؤولي العلاقات مع العملاء
- المدراء والمشرفين ولممارسي الحوارات مع الآخرين
- موظفي الاستقبال وخدمة العملاء

منهجية الدورة

تركز الدورة على تطوير مهارات الاتصال الفعّال من خلال التعبير عن الأفكار والآراء بثقة، واكتساب مهارات الإقناع والاستماع النشط لضمان وضوح الاتصال وكسب موافقة الآخرين. كما تهتم بتعزيز مهارات الاستجواب وطرح الأسئلة المفتوحة لفهم شخصيات الآخرين والتفاعل معهم بفاعلية، مع التركيز على الفرق بين السمع والاستماع الفعّال والتغلب على العوائق المرتبطة به. وتشمل الدورة استكشاف الذات وفهم الآخرين عبر تحليل الشخصيات والسلوك الإنساني باستخدام الأنماط الأربعة والأنظمة التمثيلية، بالإضافة إلى فهم عناصر الاتصال غير اللفظي ولغة الجسد. كما تُعنى بتقنيات الحوار والتفاوض والإقناع من خلال استراتيجيات فعّالة ونماذج سلوكية، مع التركيز على أدوات الإقناع مثل نموذج هوف رانك. وفي اليوم الأخير، يتم تحليل أنماط الشخصية والبرامج العقلية وفهم الذات والآخرين، مع تطبيقات عملية على نماذج سائير وورش عمل لتطوير مهارات التعامل والتقييم النهائي للبرنامج.

محاور الدورة

اليوم الأول:

من الكلام إلى الإقناع: تطوير مهارات الاتصال الفعّال

- مهارات الاتصال الفعال
- الاتصال المقنع والمؤمن
- التعبير عن آرائك، وأفكارك، وطلباتك بثقة
- الاتصال المقنع وكسب موافقة الآخرين
- التأكد من أن اتصالك واضح، ومحدد، وسهل الفهم
- فهم واكتساب مهارة إنصات أكثر حيوية وفعالية

اليوم الثاني:

تطوير مهارات التواصل من خلال الاستجواب والاستماع

- تعزيز مهارات الاستجواب لديك
- تعزيز مهارات طرح الاسئلة
- كيف تكسب الآخرين وتكتشف شخصياتهم عن طريق السؤال المفتوح؟
- الاستماع ومهارات التساؤل
- الفرق بين السمع والاستماع
- تعلم مهارات الاستماع الفعال
- مناقشة العوائق التي تحول دون الاستماع الفعال
- كيف ومتى تستمع بشكل فعال

اليوم الثالث:

استكشاف الذات والآخرين: فن تفسير الشخصيات والتواصل اللامنطوق

- كيف تكتشف شخصيتك الإنسانية؟
- كيف تعرف الآخرين من خلال الألوان؟
- الأنماط الأربعة للسلوك الإنساني.
- الانظمة التمثيلية (سمعي - بصري - حسي حركي) نموذج الشخصية (أ) و (ب).
- مفهوم الانطباع الأول.
- مفهوم الاتصال غير اللفظي عناصر الاتصال غير اللفظي.
- لغة الجسد طريق لتكتشف الآخرين!

اليوم الرابع:

فن الحوار والتفاوض: تعزيز مهارات التواصل والإقناع

- مفهوم التفاوض.
- مفهوم الإقناع.
- طبيعة وأبعاد عملية التفاوض.
- الطريق إلى الإقناع
- أثر الإقناع
- النماذج السلوكية لأنماط المفاوضين
- إستراتيجية هوف رانك للإقناع
- مفهوم الحوار.
- إستراتيجيات الحوار الفعال.
- التفاوض والإقناع

اليوم الخامس:

استكشاف عوالم الشخصية: تحليل الأنماط والبرامج العقلية

- أنماط الشخصية البشرية وأنواعها وسماتها؟
- البرامج العقلية وفهم ذاتك وذوات الغير؟
- أقسام الشخصية الإنسانية الثمانية؟
- تقسيم فرجينيا ساتير لأنماط الشخصية
- تطبيق عملي على نماذج ساتير
- حالات وورش عملية وتطبيقية
- تقييم وختام البرنامج التدريبي

الشهادات المُعتمدة

عند إتمام هذا البرنامج التدريبي بنجاح، سيتم منح المشاركون شهادة هاي بوينت رسمياً، اعترافاً بمعارفهم وكفاءاتهم المثبتة في الموضوع. تُعد هذه الشهادة دليلاً رسمياً على كفاءتهم والتزامهم بالتطوير المهني.