

فن التعامل مع الجمهور والمعارجعين

الأهداف :

- تنمية مهارات التعامل مع الجمهور و اكساب المشاركين جميع المهارات الازمة لذلك من مهارات اتصال واستقبال و نقاش و حوار
- اكتساب المشاركين المعايير المهمة للتواصل الفعال في المجتمع الاجتماعي والعملي
- تزويد المشاركين بالتعرف على الأساليب الحديثة لتحسين صورة المنظمة
- تنمية روح العمل الجماعي وزيادة تعاسك المجموعات
- أداب استخدام الهاتف الداخلي
- اتقان مهارات التواصل الفعال من خلال الاتصالات الهاتفية
- تدريب المشاركين على تطبيقات البرمجة اللغوية العربية لتطوير المهارات وتنمية القدرات
- تمكين المشاركين من خلق جو من الألفة مع العملاء والجمهور
- إدراك وتطبيق الأساليب الفعالة في الاتصال مع الآخرين
- التعريف بأهمية التواصل الإيجابي بين الرؤساء و المسؤولين لتحقيق أهداف العمل

المحتوى :

- **كيفية التعامل مع الجمهور**
- طبيعة التعامل مع الجمهور
- تحفيظ الأنشطة المختلفة للخدمة لتحقيق التميز
- السلالس المتكاملة لتقديم الخدمة المتميزة للجمهور
- تنمية مهارات التعامل مع الجمهور
- مهارات الاتصال والاستقبال والنقاش الفعال
- طرق ووسائل تكوين الرأي العام والعنایة الفائقة بالجمهور
- معالجة الشكاوي باستخدام أساليب اقناع فعالة ومعالجة الاعتراضات

مهارات التفاوض الفعال مع الجمهور لتحقيق التميز

قواعد عامة للحوار الإيجابي

التحكم في ضغوطات العمل

المقصود بـ ضغوط العمل

مصادر ضغوط العمل ومسبياته :

شخصية / تنظيمية

مراحل وعلامات التعرض للإجهاد وضغط العمل :

الجسدية / العقلية / السلوكية / العاطفية

ضغط العمل وتأثيرها على الفرد والمنظمة :

صحة الفرد الجسدية والنفسية

حياة الفرد المجتمعية

الإنتاجية وفعالية الأداء في العمل

استراتيجيات التعامل مع الإجهاد وضغط العمل :

استراتيجيات فردية :

(اللياقة البدنية والصحة النفسية / نظام الغذاء الصحي / النوم والاسترخاء / الدعم

الاجتماعي / إدارة الوقت / التعامل مع الآخرين / تنوع و إثراء أساليب العمل)

استراتيجيات تنظيمية :

(الترقية / التدريب / دوران العمل / المشاركة في القرار / تعزيز قنوات الاتصال)

التفويض الفعال وأثره في التعامل مع الضغوط

أهمية التحفيز وتأثيره في تحقيق النتائج

مهارات التفويف الشفهي ومنح الصلاحيات

أساسيات إدارة الوقت للتخلص من الضغوط

تحديات استخدام الهاتف الداخلي

- دور الهاتف في نجاح الأعمال
- أداب استخدام الهاتف (خاصة الداخلي)
- قواعد الإتيكيت وإدارة الحوار في الاتصالات الهاتفية
- تطبيق نموذج الاتصال الهاتفي (وتطبيقه على الاتصال الداخلي)
- المهارات الفعالة في الاتصالات الهاتفية
- مهارات جمع المعلومات وتدوينها
- أساليب إجراء المكالمات والاتصالات الهاتفية
- الاتصال وإجراء المكالمة
- استقبال المكالمة
- إنهاء الاتصال باحترافية
- حالات لا يفضل فيها استعمال الهاتف

كيفية التعامل مع المدراء والجمهور والرد على المكالمات

- أساليب ومهارات وأداب اللياقة في التعامل مع رؤساء العمل
- أداب الحديث والتعامل مع السيدات في بيئة العمل
- مهارات الاتصال وطرق بناء علاقات فعالة مع الرؤساء والمرؤوسين
- فن اصدار الأوامر والتعليمات
- مهارات الرد على استفسارات وتساؤلات واعتراضات العملاء
- مهارات السرعة والإستيعاب في العمل
- استخدام منهج الأهداف والنتائج كأساس موضوعي في العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين

مهارات التواصل الفعال في بيئة العمل

- العوامل المؤثرة في سلوك الأفراد في بيئة العمل
- دوافع السلوك الوظيفي وعلاقته بفهم الاحتياجات الأساسية
- تأصيل عملية الاتصال :

ماهية الاتصال ..؟ عناصره وأنواعه ووسائله
الاتصال الشفوي والكتابي واللفظي وغير اللفظي

مراحل عملية الاتصال الفعال

- أنماط الشخصية ودورها في العلاقات الإنسانية
- لغة الجسد وإيماءاته وحركاته المترافق عليها
- الأنظمة التمثيلية للشخصيات وكيفية التعامل معها
- طرق التعامل مع الشخصيات الصعبة
- تطبيقات البرمجة اللغوية العصبية في تطوير المهارات وتنمية القدرات
- ثقافة الاختلاف و مهارة إدارة الخلاف