

فن التعامل مع الجمهور والمراجعين

الأهداف :

- تنمية مهارات التعامل مع الجمهور و اكساب المشاركين جميع المهارات اللازمة لذلك من مهارات اتصال واستقبال و نقاش و حوار
- اكتساب المشاركين المهارات اللازمة للتواصل الفعال في المحيط الاجتماعي والعملية

- تزويد المشاركين بالتعرف على الأساليب الحديثة لتحسين صورة المنظمة
- تنمية روح العمل الجماعي وزيادة تماسك المجموعات
- أداب استخدام الهاتف الداخلي
- اتقان مهارات التواصل الفعال من خلال الاتصالات الهاتفية
- تدريب المشاركين على تطبيقات البرمجة اللغوية العصبية 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 المرؤوسين لتحقيق أهداف العمل

المحتوى :

كيفية التعامل مع الجمهور

- طبيعة التعامل مع الجمهور
- تخطيط الأنشطة المختلفة للخدمة لتحقيق التميز
- السلاسل المتكاملة لتقديم الخدمة المتميزة للجمهور
- تنمية مهارات التعامل مع الجمهور
- مهارات الاتصال والاستقبال والنقاش الفعال
- طرق و وسائل تكوين الرأي العام والعناية الفائقة بالجمهور
- معالجة الشكاوي باستخدام أساليب اقناع فعالة ومعالجة الاعتراضات

- مهارات التفاوض الفعال مع الجمهور لتحقيق التميز

- قواعد عامة للحوار الإيجابي

التحكم فى ضغوطات العمل

- المقصود بـ ضغوط العمل

- مصادر ضغوط العمل ومسبباته :

- شخصية / تنظيمية

- مراحل وعلامات التعرض للإجهاد وضغوط العمل :

- الجسدية / العقلية / السلوكية / العاطفية

- ضغوط العمل وتأثيرها على الفرد والمنظمة :

صحة الفرد الجسدية والنفسية

حياة الفرد المجتمعية

الإنتاجية و فعالية الأداء فى العمل

- استراتيجيات التعامل مع الإجهاد وضغط العمل :

استراتيجيات فردية :

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

الإجتماعي / إدارة الوقت / التعامل مع الآخرين / تنويع 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 فى تحقيق النتائج

- مهارات التفويض الفعال ومنح الصلاحيات

- أساسيات إدارة الوقت للتخلص من الضغوط

تحديات استخدام الهاتف الداخلي

- دور الهاتف في نجاح الأعمال
- آداب 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 لايفضل فيها استعمال الهاتف

كيفية التعامل مع المدراء والجمهور والرد على المكالمات

- أساليب ومهارات وآداب اللياقة في التعامل مع رؤساء العمل
- آداب 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 و النتائج كأساس موضوعي في العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين

مهارات التواصل الفعال فى بيئة العمل

- العوامل المؤثرة فى سلوك الأفراد فى بيئة العمل
- دوافع السلوك الوظيفى وعلاقته بهرم الاحتياجات الأساسية
- تأصيل عملية الاتصال :
- ماهية الاتصال ..؟ عناصره وأنواعه و وسائله
- الإتصال الشفوي والكتابي واللفظي وغير اللفظي

مراحل عملية الاتصال الفعال

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