

IPA
معهد الإدارة العامة
Institute of Public Administration



IPA
معهد الإدارة العامة
Institute of Public Administration
1961

البرنامج المدمج مهارات التعامل مع المستفيدين

اليوم التدريبي الثاني



تدريب عن بعد (متزامن)

الجدارات المستهدفة:

- التواصل الفعال
- الذكاء العاطفي
- المسؤولية الشخصية
- إدارة الأولويات

المتطلبات الرئيسية لاجتياز البرنامج

- أن يكون عمل المتدرب مرتبط بالتعامل مع المستخدمين.
- أن يكون متفرغاً تماماً للتدريب في أيام البرنامج.
- أن يلتزم المتدرب باستكمال كافة متطلبات البرنامج على منصة إثرائي في اليوم الأول من التدريب والتي تعد شرطاً أساسياً لحضور اليوم الثاني



عدد الساعات التدريبية
١٢ - ساعة تدريبية



المدة الزمنية للبرنامج
يومان (أيام تدريبية)

رحلة البرنامج

اليوم التدريبي الأول



التعلم الذاتي عن طريق منصة



- حضور برنامج إثرائي (التعامل الاحترافي مع المستخدمين)
- حضور مؤتمر إلكتروني (صناعة التجربة المتميزة للمستفيد: العلاقة القائمة على التعاملات الذوقية)
- استكمال حالة دراسية (السلوكيات السلبية في التعامل مع المستخدمين)
- إجراء تقييم ذاتي حيث يتضمن سيناريوهات ومواقف تختبر قدرة المتدرب ومهارته في التعامل مع المستخدمين

الهدف العام للبرنامج:



يهدف البرنامج إلى إكساب المشاركين المعارف والمهارات اللازمة للتعامل مع المستخدمين باحترافية ومهنية عالية.

الأهداف التفصيلية



من المتوقع بعد انتهاء المتدرب من المشاركة في البرنامج أن يكون قادراً على أن:

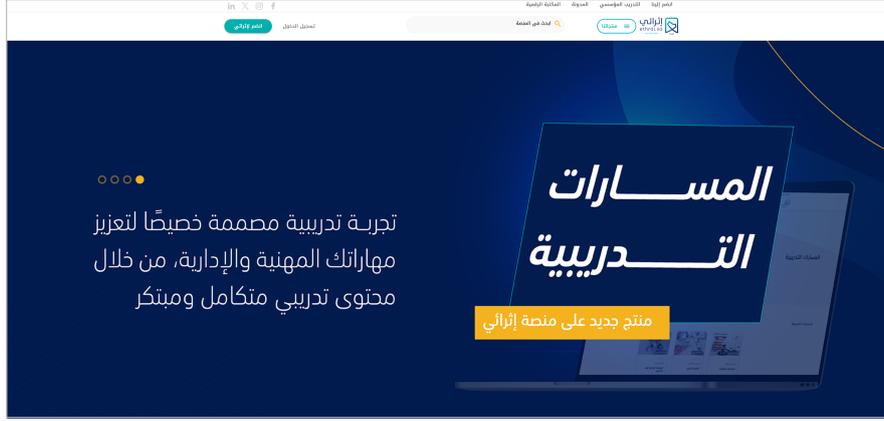
- يتعرف على المفاهيم الأساسية لخدمة المستخدمين بسهولة
- يطبق استراتيجيات التعامل مع الشكاوى بفاعلية
- يطبق استراتيجيات التعامل مع المواقف الصعبة للمستخدمين بفاعلية
- يحدد صفات ومهارات مقدم الخدمة بكفاءة
- يحدد متطلبات صناعة تجربة المستخدم بسهولة
- يطبق مهارات التعامل مع أنماط وفئات المستخدمين المختلفة بفاعلية
- يطبق ذوقيات التعامل مع المستخدمين بكفاءة وفاعلية

دليل الدخول للبرامج المدمجة

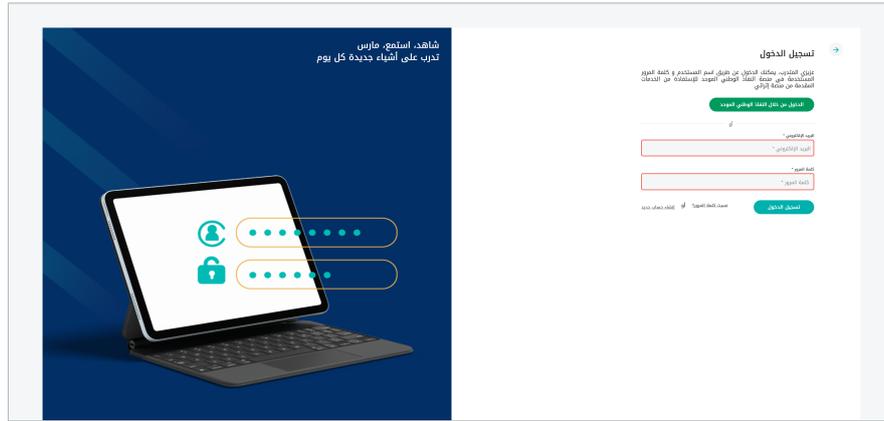
خطوات الدخول للبرامج المدمجة

الدخول لموقع إثراي <https://ethrai.sa>

• النقر على تسجيل الدخول



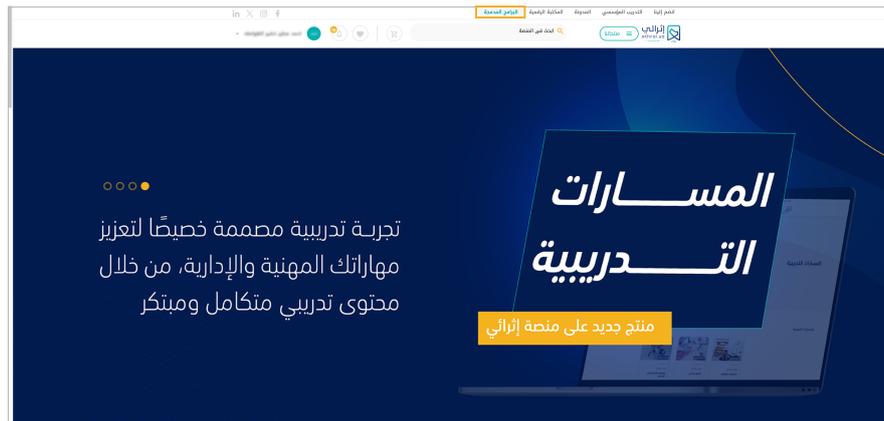
• إدخال بيانات الدخول (البريد الإلكتروني وكلمة المرور).



• يمكن الدخول من خلال النفاذ الوطني الموحد

• بعد تسجيل الدخول بنجاح من خلال منصة نفاذ،

قم بالنقر على البرامج المدمجة أعلى الصفحة



قم بالنقر على اسم البرنامج

البرامج المدمجة

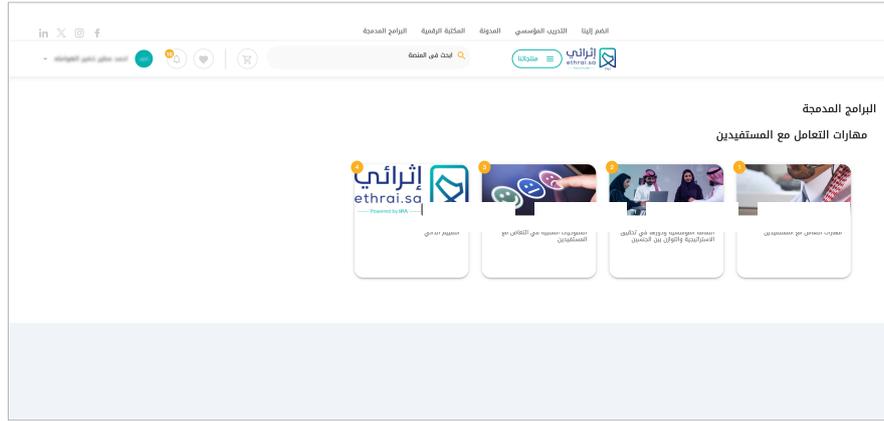
أنشأ من تاريخ:
18/03/2025
AM 02:14

مهارات التعامل مع المستخدمين

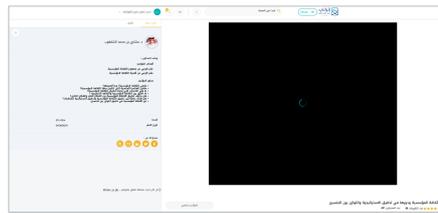


ستظهر قائمة بالمنتجات

(برنامج تدريبي، مؤتمر إلكتروني، حالة تدريبية، التقييم الذاتي)

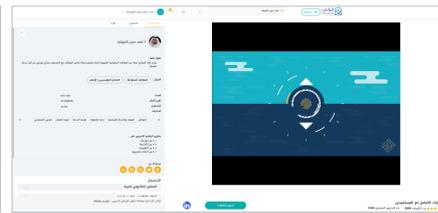


The screenshot shows the website interface with a navigation bar at the top. Below the navigation bar, there is a section titled 'البرامج المدمجة' (Integrated Programs) and 'مهارات التعامل مع المستخدمين' (Skills for dealing with users). Underneath, there are four product cards, each with a thumbnail image and a title. The first card is for 'إثرائي' (Ethrai) with the URL 'ethrai.so'. The other three cards have titles in Arabic related to user interaction skills.



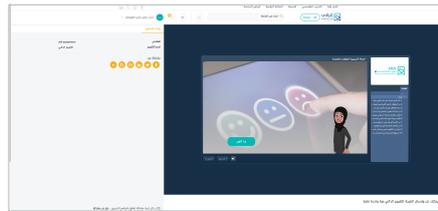
The screenshot shows a video player interface for an online conference. The video is currently black, indicating it is not playing. There are social media sharing icons and a chat window on the left side of the interface.

مؤتمر إلكتروني



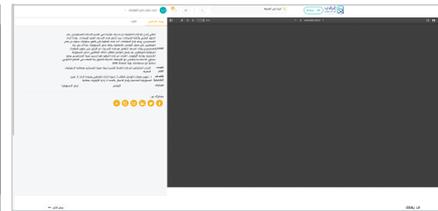
The screenshot shows a training program interface with a video player. The video is playing, showing a person in a dark setting. There are social media sharing icons and a chat window on the left side of the interface.

برنامج تدريبي



The screenshot shows a self-assessment interface with a video player. The video is playing, showing a person in a dark setting. There are social media sharing icons and a chat window on the left side of the interface.

التقييم الذاتي



The screenshot shows a training case interface with a video player. The video is playing, showing a person in a dark setting. There are social media sharing icons and a chat window on the left side of the interface.

حالة تدريبية