**نموذج تعريفى خاص بدورة (فن التعامل مع الجمهور)**

**اسم الدورة : فن التعامل مع الجمهور**

**الفئة المستهدفة :**

### ****الموظفين الاداريين وموظفي العلاقات والسكرتارية.****

### ****مدراء المكاتب وموظفي الدائرة الادارية.****

### ****موفظفي المبيعات والتسويق.****

### ****جميع العاملين الذين لهم اتصال او احتكاك بالعملاء و الذين يتطلب عملهم التعامل مع الجمهور الداخلي و الخارجي.****

**السن : من 18 سنة**

**المدة : يومين تدريبيين بواقع 5 ساعات لليوم باجمالى (10) ساعات تدريبية**

**لا شك أن التعامل مع الجمهور فن من أهم الفنون نظرا لاختلاف طباع البشر وعاداتهم وطريقة تحدثهم وشخصياتهم المتعددة ولذلك فإنك ستواجه الكثير من الصعاب في بداية الأمر أثناء التعامل معهم ومعرفة طبيعة الشخص الذي تتحدث إليه وكيفية اكتساب عقله والوصول إلى ما في داخله.**

**اهداف الدورة :**

**- التعرف إلى المداخل السهلة إلى العقول والقلوب**

**- اكتساب مهارات فن الخدمة والتعامل مع العملاء**

**- تعلم مهـارات التحدث والإقناع**

**- تعلم كيف تقنع الآخرين أن يفعلوا ما تريد**

**محتويات الدورة (باختصار) :**

**- المداخل السهلة إلى العقول والقلوب**

**\* الاحترام والتقدير**

**\* التسامح والبحث عن العذر**

**\* افهم وجهة نظر الشخص الآخر**

**\* ابحث عن العوامل المشتركة**

**\* الإعجاب والثناء الصادق**

**\* خاطب الدوافع النبيلة**

**\* احفظ أسماء من تقابلهم**

**\* حافظ على الابتسامة**

**- مهارات فن الخدمة والتعامل مع العملاء**

**\* الإستقبال**

**\* المظهر**

**\* الإتصال الشفهي**

**\* الإنصات**

**\* الإلمام بجوانب الخدمة**

**\* الإستجابة وتنفيذ طلبات العميل**

**- عبارات يجب تجنبها في التعامل مع العملاء**

**- مهـارات التحدث والإقناع**

**\* تحدث أقل واستمع أكثر واصغ باهتمام**

**\* تجنب النقاش والجدل**

**\* لا تدّعي امتلاك الحقيقة المطلقة**

**\* استخدم العبارات الرقيقة**

**\* اسمح للآخرين أن ينتحلوا أفكارك**

**\* اعترف بأخطائك ولا تحاول التبرير**

**\* استدرج الطرف الآخر لكلمة ” نعم ”**

**- كيف تقنع الآخرين أن يفعلوا ما تريد**

**\* اجعل الشخص الآخر يرغب في العمل**

**\* تجنب الأوامر المباشرة**

**\* اجعل الأمر موضع تحدي**

**\* لا تعاقب على الخطأ وكافئ المجتهد**