



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development



فن الاتصال والتأثير على الناس



ACTVET
Riyadh Centre for
Technical and Vocational
Education and Training
مركز التدريب
التقني والمهني

GInI GLOBAL
INNOVATION
INSTITUTE
Authorized Innovation Provider

PMI Project
Management
Institute
Registered
Education
Provider



International Association
for Health and Occupational Safety
and the Environment

EFQM
Member



وصف الدورة :

إن العملية الادارية في الاساس هي علاقة انسانية في الاساس تقوم على التعامل مع جميع أنماط الشخصيات سواء كانوا موظفين او عملاء او حتى قيادات عليا و من هنا تأتي أهمية التعرف على تحليل السلوك الانساني وفهم طبيعة البشر لإتمام العمل بفاعلية و اكتساب مهارة التأثير في الاخرين و الاقناع.

هدف الدورة .:

إكساب المشاركين المعارف و المهارات اللازمة حول :

- كيفية تحليل السلوك الإنساني والعلاقات التبادلية وفهم الطبيعة البشرية.
- تنمية مهارات تفهم أنماط ودوافع السلوك الإنساني والتعامل بفاعلية مع كل نمط سواء للإقناع والتحفيز أو التأثير.
- استخدام وسائل الاتصال المناسبة في بيئة العمل بكفاءة.
- زيادة فعالية المشاركين في تعاملهم مع الغير عن طريق تزويدهم بمجموعة متكاملة من مهارات التعامل مع الغير.
- تمكين المشاركين من التعرف على أنماطهم الحالية في التعامل مع الآخرين وزيادة الوعي لديهم والإحساس بالمشكلات الناجمة عن أنماطهم الحالية في التعامل مع الغير.

الفئة المستهدفة :

- مدراء الإدارات و المدراء التنفيذيين وشاغلي الوظائف القيادية والإدارية العليا والمرشحون لشغلها من رؤساء الأقسام والوحدات الإدارية بالمنظمات المختلفة.
- الموظفين والمعينين حديثاً و المرشحين لشغل الوظيفة مستقبلاً.
- الإداريين الراغبين في تطوير مهاراتهم في هذا المجال.
- شاغلو الوظائف المختلفة التي تتضمن مهامهم القيادية التعامل مع مرؤوسين وزملاء من أنماط مختلفة داخل أو خارج المنظمة بهدف الإقناع والتأثير وتحقيق الأهداف بفاعلية

محتوى الدورة :

اليوم الأول:

- تحديد مفهوم الاتصال الاداري.
- تحديد معوقات الاتصال وتلافيها.
- استخدام وسائل الاتصال المناسبة.
- الاتصال الفعال مع جميع المستويات الإدارية من رؤساء ومرؤسين بالأضافة الى زملاء العمل.
- المهارات السلوكيه اللازمة لفاعلية الإتصال :
 - الإنصات الفعال .
 - إرجاع الأثر .

- تحليل ردود الفعل الإتصاليه .
- التعامل مع ضغوط العمل .
- تحديد المشكلات الخلافية وتحليلها والمداخل المناسبة لإتخاذ القرارات الصحيحه .
- مهارات التفاوض الفعال في التعامل مع الآخرين :
- أساسيات التفاوض الفعال مع الآخرين .
- مداخل معالجة الرفض والإعتراض .
- كيف تقنع الآخرين وتحقق التعامل الفعال معهم .

اليوم الثاني:

- مهارات الاتصال مع العملاء الداخليين و الخارجيين
 - مهارات الاتصال الشفهي (محادثة, إصغاء, إقناع)
 - مهارات الاتصال الكتابي (رسائل خارجية , ومذكرات داخلية , و بريد الكتروني , وفاكس)
 - مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم)
- المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء الداخليين و الخارجيين :
 - نظريات الشخصية
 - فصي الدماغ
 - الذكاء العاطفي
 - مهارات موظف الاستقبال المتميز
- التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء الداخليين و الخارجيين :
 - قواعد عامة في التعامل مع العملاء
 - معالجة شكاوى العملاء
 - التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء.

اليوم الثالث:

- مهارات التعامل مع النماذج البشرية ذات الفروق الثقافية المختلفة .
- أساليب السيطرة العقلية في التعامل .
- وسائل توجيه وتحفيز الآخرين في المواقف الصعبة .
- مهارة التعامل مع المرؤوسين :
 - دوافع العاملين
 - مفهوم التحفيز ... ونظرياته
 - أساليب التحفيز
 - ثلاثون طريقة للتحفيز
 - مهارة التفويض الفعال للسلطة

- مهارة التعامل مع الرؤساء :

- الأنماط الإدارية للرؤساء
- نمط الرئيس من منظور الشبكة الإدارية
- الآثار التنظيمية للأنماط الإدارية للرؤساء
- مهارات التعامل في إدارة الصراع بين الرئيس والمرؤوسين

اليوم الرابع:

- أساليب التعامل مع الجماعات والأفراد في مكان العمل :
 - العلاقة التبادلية
 - الصراع الإيجابي والسلبي
 - مهارات الاتصال الفعال (اللفظي . الحركي)
 - مهارات التعامل مع الزملاء
- نماذج للمواقف الصعبة في التعامل مع الآخرين :
 - تعريف الموقف الصعب وعناصره
 - الأساليب الفعالة لمواجهة المواقف الصعبة
 - الأعراض المرضية الناتجة عن أنماط السلوك الإداري في المواقف المختلفة
 - القلق وتأثيره على الروح المعنوية
 - الصحة النفسية ومدى تأثيرها على أسلوب العمل.

اليوم الخامس:

- ماذا تفعل لتهدئة العميل الغاضب والتعامل في المواقف غير السارة؟
- أهمية تهدئة العميل
- لماذا يغضب العميل؟
- ما الذي تفعله للتغلب على غضب العميل؟
- كيف تهدئ من غضب العميل؟
- ما الذي تفعله بعد أن يذهب العميل؟
- طرق تحسين والتميز في خدمة العملاء
- قدم خدمة أكبر
- الاهتمام بثقافة عميلك
- فهم احتياجات عميلك
- ابن علاقة متميزة مع عميلك
- اعرف منافسك

رسوم الدورة :

- السعر أعلاه شامل عقد الدورة في قاعة فندق خمس نجوم + 2 استراحة + بوفيه غداء

منهجية التدريب :

- حلقات النقاش.
- العصف الذهني .
- مجموعات عمل .
- تبادل ادوار .
- حالات عملية وتطبيقية .
- العرض.

جدول توقيت الدورة :

08:00 – 10:00 المحاضرة الاولى

10:00 – 10:15 استراحة

10:15 – 12:15 المحاضرة الثانية

12:15 – 12:50 استراحة + صلاة

12:50 – 14:10 المحاضرة الاخيرة + مناقشة عامة



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development