



**بنجاح الدورة التدريبية: الذكاء العاطفي في خدمة العملاء
الاحترافية: بناء العلاقات وتجاوز التحديات**

Ref: #CUS4026



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

وإدارة الجانب العاطفي في العملاء مقتصرًا على تلبية الاحتياجات الوظيفية في عالم الأعمال المعاصر، لم يعد تقديم خدمة والتجاوب معها بذكاء، أصبحت هي كل تفاعل. إن القدرة على إدراك مشاعر العملاء، فهم فحسب، بل امتد ليشمل فهم التحديات إلى فرص ذهبية. هذه الدورة التدريبية تقدم الفيصل في بناء علاقات قوية ودائمة، وتحويل دوافعهم العاطفية، بتقديم المفاهيم خدمة العملاء، مستندة إلى أحدث الأبحاث والدراسات منظورًا متعمقًا وشاملاً للذكاء العاطفي في سياق المحترفين من التعامل مع أصعب المواقف النظرية، بل تركز على التطبيق العملي للمهارات في هذا المجال. إنها لا تكتفي التعاطف أوفياء. يستكشف المشاركون كيفية تطوير المرونة بكفاءة عالية، وتحويل العملاء الغاضبين إلى عملاء التي تمكن على رضا العملاء وولائهم. يساهم والاستماع الفعال لبناء جسور من الثقة والتفاهم، العاطفية الشخصية، وكيفية استخدام والمؤسسات من تحقيق التميز في خدمة العملاء من خلال في تمكين الأفراد BIG BEN Training Center مما ينعكس إيجاباً الذكاء (Goleman) رؤى أكاديميين عالميين مثل دانيال جولمان (Daniel) هذه المعرفة والمهارات الأساسية، والتي تتماشى مع هي رحلة تحويلية نحو خدمة عملاء استباقية العاطفي وتطبيقاته العملية في البيئات المهنية، الذي يعتبر رائدًا في مجال ومستدامة هذه الدورة



لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء خدمة العملاء والمشرفين.
- ممثلي خدمة العملاء وموظفي الدعم الفني.
- مدراء العلاقات العامة.
- مسؤولي تجربة العملاء.
- يتفاعلون مباشرة مع العملاء الموظفين في أقسام المبيعات والتسويق الذين
- علاقات أفضل مع العملاء. أي شخص يسعى لتحسين مهارات التواصل العاطفي وبناء

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات المالية والبنوك.
- صناعة الاتصالات والإنترنت.
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات.
- قطاع الضيافة والسياحة.
- الشركات التقنية والبرمجيات.
- المؤسسات التعليمية.
- مباشرة للجمهور، الهيئات الحكومية وما في حكمها التي تقدم خدمات
- أو الموزعين، قطاعات التصنيع التي تتعامل مع العملاء النهائيين

الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- أقسام خدمة العملاء
- إدارات العلاقات العامة
- أقسام المبيعات
- إدارات التسويق
- أقسام الموارد البشرية (لتدريب الموظفين)
- وحدات إدارة الجودة وتجربة العملاء
- فرق الدعم الفني

أهداف الدورة التدريبية:

- أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد
- واحتياجاتهم غير المعلنة، تطبيق مبادئ الذكاء العاطفي لفهم مشاعر العملاء
 - والرضا، بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء تعزز الولاء
 - بتحويلها إلى فرص، التعامل بفعالية مع شكاوى العملاء والمواقف الصعبة
 - التفاعلات، تنمية مهارات الاستماع الفعال والتعاطف لتحسين جودة
 - إيجابية، إدارة التوقعات العاطفية للعملاء لضمان تجربة
 - اليومية في خدمة العملاء، استخدام الذكاء العاطفي في التغلب على التحديات
 - العملاء، تحسين القدرة على التواصل غير اللفظي وفهم لغة جسد
 - العمل، تطوير المرونة العاطفية الشخصية للتعامل مع ضغوط
 - العملاء، قياس أثر تطبيق الذكاء العاطفي على أداء خدمة

منهجية الدورة التدريبية:



التطبيق العملي التدريبية على منهجية تفاعلية ومحفزة تضمن أقصى يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة المحاضرات التفاعلية مع ورش العمل للمفاهيم بدلاً من الاعتماد على الشرح النظري فقط. استفادة للمشاركين، مع التركيز على خدمة العملاء المهارات المكتسبة. تتضمن المنهجية دراسات حالة التطبيقية التي تتيح للمشاركين فرصة ممارسة يتم دمج العملية التي يواجهها المشاركون يومياً. المتنوعة، مما يساعد على ربط المحتوى النظري واقعية مستمدة من سيناريوهات كما سيتم توفير تمارين جماعية ونقاشات مفتوحة، مما يعزز تبادل سيتم تقسيم المشاركين إلى مجموعات عمل لإجراء بالتحديات مع تقديم تغذية راجعة فورية ومخصصة جلسات محاكاة تفاعلية للتعامل مع العملاء الغاضبين الخبرات ووجهات النظر المختلفة. قوية. جلسات العصف الذهني، تهدف إلى تطوير استراتيجيات لكل مشارك. هذه التغذية الراجعة، بالإضافة إلى أو المتطلبين، في نقل مهارات الذكاء يحرض BIG BEN Training Center على توفير بيئة شخصية وفعالة لإدارة العواطف وبناء علاقات بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العاطفي وتحويلها إلى كفاءات عملية قابلة للتطبيق تعليمية داعمة ومشجعة تساهم العملاء وزيادة رضاهم وولائهم بشكل ملموس، الفوري في

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):



العملاء الوحدة الأولى: فهم الذكاء العاطفي وأهميته في خدمة

- تعريف الذكاء العاطفي ومكوناته الأساسية^١
- الوعي الذاتي: فهم مشاعرنا وتأثيرها على التفاعلات^١
- العاطفية^١ الإدارة الذاتية: التحكم في الانفعالات والاستجابات
- معهم^١ الوعي الاجتماعي: إدراك مشاعر الآخرين والتعاطف
- العملاء^١ إدارة العلاقات: بناء وتطوير الروابط الإيجابية مع
- العملاء^١ أهمية الذكاء العاطفي في بناء علاقات قوية مع
- تأثير الذكاء العاطفي على رضا العملاء وولائهم^١

الوحدة الثانية: مهارات التواصل العاطفي الفعال

- الاستماع الفعال: فن الإنصات لما وراء الكلمات^١
- للعملاء^١ التعبير عن التعاطف: كيفية إظهار التفهم والدعم
- الخفية^١ التواصل غير اللفظي: قراءة لغة الجسد وفهم الإشارات
- العاطفية^١ فن طرح الأسئلة الذكية لاكتشاف الاحتياجات
- استخدام اللغة الإيجابية في التفاعلات مع العملاء^١
- بناء الثقة من خلال التواصل الصادق والشفاف^١
- تجنب الأخطاء الشائعة في التواصل العاطفي^١

الصعبة الوحدة الثالثة: إدارة عواطف العملاء والمواقف



- فهم أنواع العملاء ودوافعهم العاطفية.
- والاحتواء، التعامل مع العملاء الغاضبين: استراتيجيات التهدئة
- العاطفية، تحويل الشكاوى إلى فرص: منهجية حل المشكلات
- إدارة الاعتراضات العاطفية وتقديم الحلول المقنعة.
- تقنيات التعامل مع الإحباط والتوتر لدى العملاء.
- الحفاظ على الهدوء والاحترافية تحت الضغط.
- دور المرونة العاطفية في مواجهة التحديات اليومية.

الوحدة الرابعة: بناء علاقات قوية وتجاوز التحديات

- استراتيجيات بناء الولاء العاطفي للعملاء.
- تجاوز التوقعات: تقديم تجربة عملاء لا تُنسى.
- بناء الثقة والمصداقية مع العملاء.
- التجارية، تحويل العملاء العابرين إلى سفراء للعلامة.
- إدارة الأزمات العاطفية والتعافي من الأخطاء.
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين العلاقات العاطفية.
- دور الذكاء العاطفي في تعزيز سمعة الشركة.

والمؤسسي الوحدة الخامسة: تطوير الذكاء العاطفي الشخصي

- تطوير الوعي الذاتي من خلال التفكير والملاحظة.
- تقنيات إدارة الإجهاد العاطفي والاحتراق الوظيفي.
- بناء فريق خدمة عملاء يتمتع بذكاء عاطفي عالٍ.
- تعزيز ثقافة التعاطف والتفهم داخل المؤسسة.
- الرئيسية، قياس وتحليل أثر الذكاء العاطفي على مؤشرات الأداء
- اليومية، خطوات عملية لتطبيق الذكاء العاطفي في بيئة العمل
- العملاء، خطط التطوير المستمر للذكاء العاطفي في خدمة



الأسئلة المتكررة:

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:

العملاء للتعبير عن ذكائهم الكفاءة التشغيلية الصارمة وبين إتاحة المرونة كيف يمكن للمنظمات أن توازن بين تطبيق معايير المساس بجودة الخدمة أو كفاءة العمليات؟ العاطفي وتطبيقه بفعالية في المواقف المعقدة، دون الكافية لموظفي خدمة

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



ضمن سياق خدمة لا يقتصر على سرد المفاهيم النظرية للذكاء العاطفي، تتميز هذه الدورة التدريبية بمنهجها الشمولي الذي اليومية التي يواجهها المحترفون. إننا العملاء، مع التركيز على السيناريوهات الواقعية بل يتغلغل في آليات تطبيقه العملي لدى العميل، ولكن أيضاً لدى مقدم الخدمة، مما يتيح نقدهم رؤى عميقة حول كيفية تحليل المشاعر، ليس فقط والتحديات تنصب هذه الدورة على صقل المهارات والفعالية. بدلاً من التركيز على الأدوات التقنية بناء استراتيجيات تفاعلية تتسم بالمرونة دراسات محلها، مثل التعاطف الحقيقي، والاستماع الفعال، البشرية الأساسية التي لا يمكن لأي تقنية أن تحل أو البرمجيات، لتحويل المواقف العصيبة الحالة المتعمقة وتمارين المحاكاة التفاعلية، يكتسب وإدارة التوقعات العاطفية. من خلال دمج مع العميل تجربة إيجابية لا تُنسى. يقدم BIG BEN إلى فرص لبناء الولاء والثقة، مما يجعل كل تفاعل المشاركون الخبرة اللازمة ونجاح الأعمال. الكفاءات البشرية التي تمثل حجر الزاوية في التميز الدورة كاستثمار حقيقي في هذه Training Center التشغيلي