



الدورة التدريبية: فن التعامل مع الجمهور وكسب ثقته

Ref: #PR67576070



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يُعد فن التعامل مع الجمهور من أهم المهارات التي تحدد صورة المؤسسة في أذهان المتعاملين معها، فكل لقاء مباشر أو مكالمة هاتفية أو رسالة مكتوبة يمثل فرصة لبناء الثقة أو خسارتها. ولم يعد التعامل مع الجمهور مجرد التزام بقواعد اللياقة، بل أصبح علماً قائماً بذاته يجمع بين علم النفس السلوكي، ومهارات الاتصال الفعال، والذكاء العاطفي، وإدارة المواقف الصعبة تحت الضغط. ومن هنا يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتقدمة لتزويد المشاركين بمنظومة متكاملة من المعارف والمهارات التي تمكنهم من فهم دوافع الجمهور وتوقعاته، وقراءة الإشارات اللفظية وغير اللفظية، والاستجابة لها بأسلوب مهني يعزز الرضا والولاء. وتستند الدورة إلى أطر علمية رصينة، من أبرزها ما قدمه Robert B. Cialdini في كتابه *Influence: The Psychology of Persuasion* حول مبادئ التأثير والإقناع، وما طرحه Daniel Goleman في كتابه *Emotional Intelligence* عن دور إدارة الانفعالات في جودة التواصل، إضافة إلى نموذج الحوارات الحاسمة الذي عرضه Kerry Patterson في كتابه *Crucial Conversations*. وتتناول الدورة أنماط الجمهور المختلفة، وأساليب التعامل مع الشخصيات الصعبة والغاضبة، ومهارات الإنصات النشط وطرح الأسئلة، وإدارة الشكاوى وتحويلها إلى فرص للتحسين، إلى جانب التعامل مع الجمهور عبر القنوات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي. كما تركز الدورة على بناء صورة ذهنية إيجابية للموظف والمؤسسة معاً، وتعزيز قدرة المشارك على الحفاظ على هدوئه واتزان المهني في أصعب المواقف، بما ينعكس مباشرة على جودة الخدمة وسمعة المؤسسة واستدامة علاقتها مع جمهورها.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- موظفو خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- موظفو الاستقبال والواجهات الأمامية.
- موظفو العلاقات العامة والإعلام المؤسسي.
- مشرفو ورؤساء أقسام خدمة الجمهور.
- موظفو المبيعات وتطوير الأعمال.
- موظفو مراكز خدمة المراجعين في الجهات الحكومية.
- مسؤولو إدارة الشكاوى والمقترحات.
- مديرو الفروع والمكاتب الأمامية.
- كل موظف يتطلب عمله تواصلاً مباشراً مع الجمهور.



القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الهيئات الحكومية والوزارات والمؤسسات العامة وما في حكمها.
- قطاع البنوك والخدمات المالية والتأمين.
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات والمراكز الطبية.
- قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- قطاع الطيران والسفر والسياحة والضيافة.
- قطاع التجزئة والمراكز التجارية.
- قطاع المرافق العامة كالكهرباء والمياه.
- قطاع التعليم والجامعات.
- قطاع النقل والخدمات اللوجستية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة العلاقات العامة والاتصال المؤسسي.
- إدارة تجربة العملاء والجودة.
- إدارة المبيعات.
- إدارة الشكاوى والمقترحات.
- إدارة الاستقبال والمكاتب الأمامية.
- إدارة الموارد البشرية والتدريب.
- إدارة التسويق.



أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم الأسس النفسية والسلوكية التي تحكم توقعات الجمهور وردود أفعاله.
- تطبيق مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي بفاعلية في مواقف التعامل المختلفة.
- توظيف الإنصات النشط وطرح الأسئلة الذكية لفهم احتياجات المتعامل بدقة.
- تمييز أنماط الشخصيات المختلفة واختيار الأسلوب المناسب لكل نمط.
- إدارة المواقف الصعبة والتعامل مع الجمهور الغاضب بهدوء واحترافية.
- استخدام مبادئ الإقناع والتأثير بطريقة أخلاقية تعزز الثقة.
- معالجة الشكاوى بمنهجية منظمة وتحويلها إلى فرص للتحسين.
- إدارة الضغوط والانفعالات الشخصية أثناء العمل مع الجمهور.
- التعامل الاحترافي مع الجمهور عبر الهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.
- المساهمة في بناء صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة وتعزيز ولاء الجمهور.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في تقديم هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية متكاملة تجمع بين المعرفة النظرية الرصينة والتطبيق العملي المكثف، إيماناً بأن مهارات التعامل مع الجمهور تُكتسب بالممارسة والتجربة قبل أي شيء آخر. وتبدأ كل وحدة بعرض مركز للمفاهيم والأطر العلمية المرتبطة بموضوعها، مدعوماً بأمثلة واقعية من بيئات عمل متنوعة في القطاعين الحكومي والخاص. ثم ينتقل المشاركون إلى مرحلة التطبيق من خلال تمارين لعب الأدوار التي تحاكي مواقف حقيقية، مثل استقبال متعامل غاضب، أو الرد على شكوى معقدة، أو إدارة مكالمات هاتفية صعبة، بحيث يتبادل المشاركون أدوار الموظف والمتعامل والمراقب، مما يتيح لهم رؤية الموقف من زوايا مختلفة. كما تتضمن المنهجية دراسات حالة مستمدة من تجارب مؤسسات ناجحة وأخرى واجهت أزمات في علاقتها مع جمهورها، لتحلل المشاركون أسباب النجاح والإخفاق ويستخلصوا الدروس العملية. ويُعتمد العمل الجماعي في ورش عمل قصيرة يتعاون فيها المشاركون على تصميم حلول ونماذج ردود لمواقف محددة، ثم يعرضونها ويناقشونها مع المجموعة. وتحظى التغذية الراجعة بأهمية كبيرة في هذه المنهجية، إذ يقدم المدرب ملاحظات فردية دقيقة على أداء كل مشارك في التمارين التطبيقية، ويُشجّع المشاركون على تقديم ملاحظات بناءة لبعضهم بعضاً. كما تُستخدم أدوات تقييم ذاتي لقياس أنماط التواصل ومستوى الذكاء العاطفي لدى كل مشارك، وتُختتم الدورة بخطة تطوير شخصية يعدها كل مشارك لتطبيق ما تعلمه في بيئة عمله الفعلية.



خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس التعامل مع الجمهور وفهم توقعاته

- مفهوم التعامل مع الجمهور وأهميته في نجاح المؤسسات.
- الفرق بين الخدمة العادية والخدمة المتميزة.
- سيكولوجية الجمهور ودوافعه واحتياجاته الظاهرة والخفية.
- إدارة توقعات الجمهور والفجوة بين المتوقع والمقدم.
- الانطباع الأول وأثره في بناء العلاقة مع المتعامل.
- الصورة الذهنية للموظف وانعكاسها على سمعة المؤسسة.
- الصفات الشخصية والمهنية للموظف المتميز في خدمة الجمهور.
- رحلة التعامل ونقاط التماس الحاسمة فيها.

الوحدة الثانية: مهارات الاتصال الفعال مع الجمهور

- عناصر عملية الاتصال ومعوقات الشائعة.
- الإنصات النشط ومستوياته وتقنياته العملية.
- فن طرح الأسئلة المفتوحة والمغلقة لفهم الاحتياج.
- لغة الجسد وتعبيرات الوجه ونبرة الصوت.
- اختيار الكلمات الإيجابية وتجنب العبارات المستفزة.
- مهارات إعادة الصياغة والتلخيص للتأكد من الفهم.
- التعاطف المهني والفرق بينه وبين المجاملة.
- الاتصال الفعال مع الجمهور متعدد الثقافات.



الوحدة الثالثة: أنماط الشخصيات والتعامل مع الجمهور الصعب

- تصنيف أنماط الشخصيات وفق النماذج السلوكية المعروفة.
- مفاتيح التعامل مع كل نمط من أنماط الشخصيات.
- أسباب الغضب لدى الجمهور ومراحل تصاعده.
- أساليب تهدئة المتعامل الغاضب واحتواء الموقف.
- التعامل مع الشخصيات المتعالية والمترددة وكثيرة الجدل.
- فن قول لا بلباقة دون خسارة المتعامل.
- وضع الحدود المهنية مع السلوكيات غير المقبولة.
- إدارة الحوارات الحاسمة وفق نموذج Crucial Conversations.

الوحدة الرابعة: الإقناع وإدارة الشكاوى وتحويلها إلى فرص

- مبادئ التأثير والإقناع لدى Robert B. Cialdini وتطبيقاتها الأخلاقية.
- بناء الثقة والمصداقية مع الجمهور.
- النظرة الإيجابية إلى الشكاوى بوصفها مصدراً للتحسين.
- خطوات معالجة الشكاوى بمنهجية منظمة.
- مفهوم استعادة الخدمة Service Recovery وتطبيقاته.
- تقديم الاعتذار المهني الفعّال.
- توثيق الشكاوى وتحليلها لمنع تكرارها.
- متابعة المتعامل بعد حل المشكلة لتعزيز ولائه.

الوحدة الخامسة: الذكاء العاطفي والتعامل مع الجمهور عبر القنوات المختلفة

- الذكاء العاطفي وفق نموذج Daniel Goleman وأثره في خدمة الجمهور.
- إدارة الانفعالات الشخصية والحفاظ على الاتزان تحت الضغط.
- الوقاية من الاحتراق الوظيفي لدى موظفي خدمة الجمهور.
- آداب التعامل مع الجمهور عبر الهاتف.
- كتابة الردود الاحترافية عبر البريد الإلكتروني والرسائل.
- التعامل مع الجمهور عبر وسائل التواصل الاجتماعي وإدارة التعليقات السلبية.
- قياس رضا الجمهور ومؤشرات جودة التعامل.
- إعداد خطة تطوير شخصية لتطبيق مهارات الدورة في بيئة العمل.



الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

إذا كان رضا الجمهور يتشكل في لحظات قصيرة من التفاعل الإنساني، فإلى أي حد يمكن للأنظمة والإجراءات المؤسسية أن تضمن جودة هذه اللحظات، أم أن مصيرها سيبقى معلقاً دائماً بالحالة النفسية للموظف الذي يقف في الواجهة؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بأنها لا تكتفي بتقديم قواعد عامة في اللباقة وحسن الاستقبال، بل تبني لدى المشارك فهماً عميقاً لما يدور في ذهن المتعامل قبل اللقاء وأثناءه وبعده، ثم تزوده بأدوات عملية مجربة لإدارة كل مرحلة من هذه المراحل بثقة واحترافية. ويحرص BIG BEN Training Center على أن يكون المحتوى قائماً على أطر علمية معترف بها عالمياً في علم النفس السلوكي والإقناع والذكاء العاطفي، مع ترجمتها إلى مواقف واقعية يواجهها الموظف يومياً، مثل المراجع الغاضب في مركز خدمة حكومي، أو العميل المستاء من تأخر معاملة مصرفية، أو التعليق السلبي المنتشر على منصات التواصل الاجتماعي. كما تتميز الدورة بتركيزها على الجانب الإنساني للموظف نفسه، فهي لا تطالبه بالصبر والهدوء فحسب، بل تمنحه أدوات حقيقية لإدارة انفعالاته وحماية نفسه من الضغط والاحتراق الوظيفي، وهو جانب يُغفل في كثير من البرامج المماثلة. وتجمع الدورة بين التعامل المباشر وجهاً لوجه والتعامل عبر القنوات الهاتفية والرقمية في إطار واحد متكامل، بما يتناسب مع واقع الخدمة الحديثة متعددة القنوات. ويخرج المشارك في نهايتها بخطة تطوير شخصية واضحة، وبمجموعة من نماذج الردود والعبارات الاحترافية التي يمكنه استخدامها فوراً، مما يجعل أثر الدورة ملموساً في أداء الفرد وفي صورة المؤسسة أمام جمهورها منذ اليوم الأول للعودة إلى العمل.