والاتصال الفعّال الدورة التدريبية: إتقان لغة الجسد وتأثيرها الاستراتيجي في خدمة العملاء

يوليو ٢٠٢٦ ٢٤ - ٢٠

كوالالمبور

(للشخص الواحد) ٥٢٠٠ €

Ref: #CUS9380_129907

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

والمؤسسات. تسعى الدورة أساسيًا في تعزيز جودة خدمة العملاء والاتصال في عالم الأعمال الحديث، أصبحت لغة الجسد عاملاً العملاء والاتصال الفعّال إلى تزويد المشاركين التدريبية إتقان لغة الجسد وتأثيرها الاستراتيجي في الفعّال داخل الشركات المتكامل، لبناء الثقة وتحقيق التواصل المؤثر مع العملاء من بفهم عميق لكيفية استخدام لغة الجسد كأداة قوية خدمة قراءة الإشارات غير اللفظية وتحليل الذي تقدمهBIG BEN Training Center ، سيتمكن مختلف الخلفيات. من خلال هذا البرنامج في تعزيز رضا العملاء وتحسين جودة المبيعات والدعم تعابير الوجه وحركات الجسد بدقة عالية، ما يساهم في المتدربون من تحسين بيئة العمل المواقف اليومية وحل المشكلات المعقدة التي تواجه الفني. تركز الدورة على مهارات قراءة لغة الجسد الأكاديمية والتطبيقات العملية والدراسات وزيادة فعالية الأداء المؤسسي. بفضل المزج بين فرق خدمة العملاء، مما يؤدي إلى غنى عنه التفاعل بمرونة مع العملاء وفهم احتياجاتهم المخفية الواقعية، ستمنح هذه الدورة المشاركين القدرة على المعرفة والاتصال الفعّال. لكل شركة تسعى للريادة والتميز في خدمة العملاء بأسلوب احترافي، مما يجعلها استثمارًا لا

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- موظفي خدمة العملاء.
- مديري مراكز الاتصال.
- مسؤولي المبيعات وخدمات ما بعد البيع.
- موظفي الاستقبال وخدمات الدعم الأمامي.
- مديري الموارد البشرية المهتمين بتطوير فرق العمل.
- المدربين الداخليين ومسؤولي التدريب والتطوير.
- رواد الأعمال وأصحاب الشركات الناشئة.
- القطاعات والصناعات المستهدفة:
- شركات الاتصالات وخدمات الدعم الفني.
- شركات التجزئة وسلاسل البيع الكبرى.
- البنوك والمؤسسات المالية.
- شركات الطيران والسفر والسياحة.
- شركات التأمين وخدمات العملاء.
- القطاعات الصحية وخدمات المرضى.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة المبيعات والتسويق.
- قسم الموارد البشرية والتدريب.
- إدارة علاقات العملاء.
- إدارة الجودة وخدمة ما بعد البيع.
- إدارة التفاوض وحل النزاعات.
- إدارة الاتصال المؤسسي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحليل الإشارات غير اللفظية وفهم لغة الجسد بفعالية.
- استخدام لغة الجسد لتحسين تجربة العملاء.
- المؤسسة. تطوير أساليب التواصل اللفظي وغير اللفظي داخل
- الجسد. تعزيز الثقة والانسجام مع العملاء من خلال لغة
- تطبيق استراتيجيات لغة الجسد في المبيعات والإقناع.
- الجسدية الصحيحة. التعامل مع العملاء الغاضبين باستخدام الإشارات
- تحسين بيئة العمل عبر التواصل الفعّال بلغة الجسد.

منهجية الدورة التدريبية:

ودراسات الحالة تضمن تحقيق أفضل نتائج التعلم للمشاركين. سيتم يعتمد البرنامج على منهجية تدريبية تفاعلية متقدمة العملاء وكيفية توظيف لغة الجسد لحلها الواقعية لتحليل المواقف اليومية التي يواجهها توظيف تقنيات التعلم العملي جماعية تشجع المشاركين على تبادل الخبرات وتطبيق بكفاءة. يتضمن التدريب جلسات عصف ذهني وأنشطة موظفو خدمة ذات الأثر الكبير ورش عمل لتحليل فيديوهات واقعية تركز على إشارات المهارات المكتسبة في بيئة آمنة ومحفزة. كما ستُعقد جلسات التغذية الراجعة الشخصية لتعزيز في مخرجات الاتصال الفعّال. بالإضافة إلى ذلك، اليد، تعابير الوجه، وحركات الجسد تطبيق قراءة الإشارات غير اللفظية بسرعة وبدقة. تهدف هذه مستوى الثقة لدى المشاركين وتطوير قدراتهم على ستُستخدم مما يعزز من كفاءة خدمة المفاهيم النظرية في مواقف الحياة العملية وتحقيق المنهجية المتنوعة إلى تمكين المتدربين من اليومية. العملاء ويجعلهم أكثر جاهزية للتعامل مع التحديات رضا العملاء بشكل مستدام،

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مقدمة إلى لغة الجسد وخدمة العملاء

- أهمية لغة الجسد في الاتصال.
- دور لغة الجسد في تجربة العملاء.
- المفاهيم الأساسية للإشارات غير اللفظية.
- التعرف على الحركات الواعية وغير الواعية.
- العلاقة بين لغة الجسد والثقة بالنفس.
- أمثلة من مواقف خدمة العملاء اليومية.
- ورشة تحليل لغة الجسد المباشرة.

الوحدة الثانية: قراءة الإشارات غير اللفظية

- فهم تعابير الوجه المختلفة.
- حركات اليدين وتأثيرها في الحوار.
- التواصل البصري الفعّال.
- وضعية الجسد أثناء خدمة العملاء.
- إشارات التوتر والقلق عند العملاء.
- تحليل الإشارات غير اللفظية في النزاعات.
- تطبيقات عملية وتحليل فيديوهات حقيقية.

الوحدة الثالثة: التأثير النفسي للغة الجسد

- تأثير لغة الجسد على مشاعر العملاء.
- إدارة المشاعر أثناء المواقف الصعبة.
- تعزيز الانسجام بين الموظف والعميل.
- لغة الجسد وإقناع العملاء.
- التحكم في لغة الجسد تحت الضغط.
- حالات عملية لإدارة المواقف الحرجة.
- نقاش مفتوح وتجارب واقعية.

الوحدة الرابعة: استخدام لغة الجسد في حل المشكلات

- استراتيجيات لغة الجسد لحل النزاعات.
- فهم الإشارات العدائية واحتوائها.
- بناء الثقة مع العملاء من خلال الإشارات الصحيحة.
- إعادة توجيه الحوار عبر لغة الجسد.
- تقنيات تهدئة العملاء الغاضبين.
- لعب الأدوار لمحاكاة مواقف حقيقية.
- مراجعة وتقييم الأداء.

الوحدة الخامسة: تطبيقات لغة الجسد المتقدمة

- تطوير أساليب التواصل الاحترافي.
- لغة الجسد في الاجتماعات والعروض التقديمية.
- التكيف مع ثقافات العملاء المختلفة.
- لغة الجسد عبر وسائل الاتصال عن بعد.
- تقييم الأداء الشخصي في لغة الجسد.
- نصائح عملية للتحسين المستمر.
- خطة عمل فردية لكل مشارك.

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

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 المدة

سؤال للتأمل:

- العملاء وتوقع احتياجاتهم المستقبلية؟ كيف يمكن توظيف إشارات الجسد الخفية لزيادة استجابة

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

خصيصًا لتلبية احتياجات الاستراتيجي في خدمة العملاء والاتصال الفعّال تقدم الدورة التدريبية إتقان لغة الجسد وتأثيرها الدورة التي تقدمهاBIG BEN Training بيئات العمل الديناميكية. بخلاف الدورات التقليدية، تجربة تعليمية شاملة ومصممة أدوات والمواقف الحية الواقعية التي يواجهها موظفو خدمة على الدمج الفعلي بين المعرفة الأكاديمية Center تركز هذه في مواقف الضغط تحليل لغة الجسد الدقيقة وفنون التفاعل غير اللفظي العملاء بشكل يومي. يتم تدريب المشاركين على وتدريبات جماعية تعزز الثقة والقدرة العالي والمحادثات الصعبة. كما تتضمن الدورة ورش مع التركيز على استخدام المهارات يمكن هذه الدورة لا يكمن فقط في إثراء الفهم النظري، بل على التكيف السريع مع مختلف أنماط العملاء. تميز عمل تفاعلية رضا العملاء. إن خبرةBIG BEN تحويلها فورًا إلى نتائج ملموسة في تحسين خدمة في إمداد المشاركين برؤى وتطبيقات عملية مُخصص يجعل من هذه الدورة استثمارًا ذكيًا لكل شركة واهتمامها بتقديم محتوى تدريبي Training Center العملاء وزيادة التنافسية في السوق. تسعى لتطوير رأس مالها البشري وتعزيز قدرتها