



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

**إتيكيت وفن التعامل مع العملاء من أصحاب
الهمم**

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج التدريبي نحو تمكين المشاركين من امتلاك مهارات التعامل مع العملاء من أصحاب الهمم، عبر مساعدتهم على فهم أنواع الاحتياجات الخاصة، وإتقان فهم وتطبيق أساليب وفنون التعامل مع أصحاب الهمم، بخلاف تمكينهم من تطوير الخدمة المقدمة لتتناسب مع الاحتياجات الدقيقة لأصحاب الهمم بشكل متكامل.

Target Audience

- موظفو الخط الأمامي وخدمة العملاء في المؤسسات الخدمية.
- موظفو الاستقبال.
- مسؤولو التميز الحكومي في الجهات الخدمية.

Learning Objectives

- التعرف على أنواع الاحتياجات الخاصة وفهم خصائص أصحاب الهمم.
- التعرف على كيفية تطور استراتيجيات خدمة العملاء أصحاب الهمم.
- إتقان فهم نمط شخصية العميل صاحب الهمم.
- إتقان التعامل مع أصحاب الهمم ذوي الطباع الحادة.
- إتقان إدارة توقعات العملاء أصحاب الهمم.
- فهم وتطبيق أساليب وفنون التعامل مع أصحاب الهمم.

Course Outline

• DAY 01

:مفاهيم أصحاب الهمم وأنواعهم

- ماهي أنواع الاحتياجات الخاصة؟
- كيف يسهم التعامل الفعال مع العملاء أصحاب الهمم في تحقيق أهداف الشركات؟
- أهمية تأسيس علاقات مثمرة مع العملاء أصحاب الهمم.
- دراسة حالات.

• Day 02

:مفاهيم أصحاب الهمم وأنواعهم

- ماهي أنواع الاحتياجات الخاصة؟
- كيف يسهم التعامل الفعال مع العملاء أصحاب الهمم في تحقيق أهداف الشركات؟
- أهمية تأسيس علاقات مثمرة مع العملاء أصحاب الهمم.
- دراسة حالات.

• Day 02

:تطوير مهارات التعامل مع العملاء أصحاب الهمم

- كيف تفهم نمط شخصية العميل صاحب الهمم؟
- كيف تفهم العواطف الإنسانية لأصحاب الهمم؟
- كيف تتعامل مع طلبات العملاء أصحاب الهمم بشكل فعال؟
- كيف تستعين بلغة الجسد لتعزيز التواصل والتحكم في الحالة النفسية للعميل؟
- كيف تتعامل مع أصحاب الهمم ذوي الطباع الحادة؟
- كيف تطور من قدرتك على الإنصات والفهم الدقيق لمتطلبات العملاء أصحاب الهمم؟
- إدارة توقعات العملاء أصحاب الهمم.
- مهارات التواصل الهاتفي مع العملاء أصحاب الهمم.

• Day 03

:أساليب وفنون التعامل مع أصحاب الهمم: (تطبيق عملي)

- إتيكيت المحادثة والتواصل مع أصحاب الهمم.
- أسلوب التعامل مع أصحاب الإعاقة الحركية.
- أسلوب التعامل مع أصحاب الإعاقة السمعية.

- أسلوب التعامل مع أصحاب الإعاقة البصرية.
- أسلوب التعامل مع أصحاب الإعاقة العقلية.
- أسلوب التعامل مع من يعاني صعوبات التعلم.
- التعامل مع الطفل من أصحاب الهمم.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 25, 2025	Aug. 27, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai
Dec. 22, 2025	Dec. 24, 2025	3 days	4950.00 \$	USA - Los Angeles