

مسمى البرنامج

مهارات الاتصال والتفاوض والإقناع

❖ أهداف البرنامج

- تطوير مهارات الاتصال الفعال شفهيًا وكتابيًا لتحقيق تأثير إيجابي.
- تعزيز القدرة على الاستماع النشط وفهم احتياجات الآخرين بدقة.
- إكساب المشاركين مهارات التفاوض لتحقيق نتائج مرضية للطرفين.
- تمكين المشاركين من استخدام تقنيات الإقناع بطريقة احترافية وأخلاقية.
- تعزيز الثقة بالنفس عند التواصل مع الفرق والزلاء والعملاء.
- تحسين مهارات إدارة الصراعات وحل المشكلات بطريقة بناءة.

مدة البرنامج

3 أيام .

الفئة المستهدفة

- فرق المبيعات وخدمة العملاء
- الخريجين المهتمين بتطوير مهارات الإقناع والاتصال

❖ محاور البرنامج التدريبي

أساسيات الاتصال الفعال:

- عناصر الاتصال وأنواعه المختلفة
- مهارات الاستماع النشط وفهم الرسائل
- أهمية لغة الجسد ونبرة الصوت في التواصل
- صياغة رسائل البريد الإلكتروني والتقارير بوضوح
- تبسيط المعلومات لتسهيل فهمها
- أسلوب كتابة مقنع ومؤثر

مهارات التفاوض الاحترافي:

- مراحل التفاوض الاستراتيجي
- تحديد الأهداف والحدود أثناء التفاوض
- استراتيجيات التعامل مع الاعتراضات والمواقف الصعبة
- الاتصال بين الثقافات والفرق المتنوعة:
- فهم اختلافات الثقافات وتأثيرها على التواصل
- التعامل مع فرق متعددة الخلفيات بفعالية
- تعزيز بيئة عمل تفاعلية وشاملة

تقنيات الإقناع والتأثير:

- طرق بناء الثقة مع الآخرين
- استخدام الحجج المنطقية والعاطفية
- إقناع الفرق والعملاء دون فرض الرأي

إدارة الصراعات وحل المشكلات:

- تحليل أسباب الصراع واختيار الأسلوب المناسب
- تطبيق استراتيجيات الحل الوسط Win-Win
- الحفاظ على العلاقات المهنية أثناء الخلافات