



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development



فنون و مهارات الحوار و الإقناع و التأثير في الآخرين



ACTVET
Abu Dhabi Centre for
Technical and Vocational
Education and Training
مركز أبوظبي
التعليم والتدريب
التقني والمهني

GInI GLOBAL
INNOVATION
INSTITUTE®
Authorized Innovation Provider®

**Project
Management
Institute**
Registered
Education
Provider



International Association
for Health and Occupational Safety
and the Environment

EFQM
Member



وصف الدورة :

من منا لا يحلم بأن يكون مميّزاً ؟
إن التميز الحقيقي لا يأتي الا بالقدرة على ادارة الذات أولا و التأثير علي الاخرين ليس فقط لمواجهة مصاعب الحياة في أمورنا الشخصية و إنما للقدرة على الإنتاج و تخطيط العمل و التنظيم مما يزيد من فاعليتنا و يرفع من أداءنا.

هدف الدورة .:

- التعرف على مفهوم الحوارات الناجحة
- تطبيق أصول الحوار و فن الإنصات و سبيل نجاحه
- الالتزام بمبادئ الحوار الناجح من خلال التعبيرات الصوتية المؤثرة و احترام الرأي و الرأي الأخر
- الالتزام بأساليب الحوار و الاتصال
- ممارسة السلوك الإداري المثمر داخل بيئة العمل.
- تطبيق استراتيجيات و تكتيكات التفاوض و الإقناع بكفاءة و فاعلية
- الأنماط المختلفة للشخصيات و استراتيجيات التعامل معها
- ادارة الحوار و فن الإقناع
- التعامل مع الرؤساء و الزملاء و المرؤوسين في بيئة العمل
- فن الإقناع و التأثير على الاخرين

الفئة المستهدفة :

- مديري و أخصائي التسويق و مساعديهم.
- مسئولي العلاقات مع العملاء.

محتوى الدورة :

اليوم الاول:

- الفرق بين الاستماع و الانصات
- موانع الاستماع و الانصات
- مهارات المحادثة الجيدة
- اسس و فنون التحدث و اللقاء
- ادارة الحوار و فن الإقناع

اليوم الثاني:

- أسباب اختلاف وجهات النظر
- أسس الاتصال الفعال والتأثير على الآخرين.
- مفهوم السلوك الإنساني وكيف يتشكل.
- مفهوم الأنماط السلوكية وآليات تشكيلها.
- نظريات الشخصية.
- نظرية فصي الدماغ لروجر سبيري عام 1960م وتوظيفها في خدمة العملاء .
- مفهوم الذكاء العاطفي وآليات تنمية وتوظيفه في خدمة العملاء .
- تطبيقات فنون الإقناع ونماذج التأثير الأربعة .
- تطبيقات إستراتيجية هوف رانك للإقناع (إستراتيجية التركيز والتخفيف) .
- تطبيقات نموذج القوة التفاوضية Negotiation Power في عملية إقناع العملاء .
- مهارات موظف الاستقبال المتميز .

اليوم الثالث:

- أساليب كسب القلوب وبناء الثقة
- فن إدارة الغضب
- الإبداع في العلاقات الانسانية
- ورشة عمل و دراسات حالة.

اليوم الرابع:

- الحوار وأنواعه
- معوقات الحوار الناجح في بيئة العمل وعلى المستوى الأسري
- استراتيجيات الحوار الناجح.

اليوم الخامس:

- مهارات الحوار الناجح وكيف نكسب به جميع من حولنا (ابنائنا، زملائنا،....،)
- فن إدارة الكلمات وكيف تتحكم كلماتنا في أفعالنا
- أسس فن الإقناع والتأثير على الآخرين

رسوم الدورة :

- السعر أعلاه شامل عقد الدورة في قاعة فندق خمس نجوم + 2 استراحة + بوفيه غداء

منهجية التدريب :

- حلقات النقاش.
- العصف الذهني .
- مجموعات عمل .
- تبادل ادوار .
- حالات عملية و تطبيقية .
- العرض.

جدول توقيت الدورة :

08:00 – 10:00 المحاضرة الاولى

10:00 – 10:15 استراحة

10:15 – 12:15 المحاضرة الثانية

12:15 – 12:50 استراحة + صلاة

12:50 – 14:10 المحاضرة الاخيرة + مناقشة عامة



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development