



مجموعة المالكى للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

الذكاء العاطفي والاجتماعي في اسعاد المتعاملين

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 12 - 16 / 01 / 2025.





مقدمة :

أصبحت تجربة المتعاملين عنصرًا حاسمًا في نجاح المؤسسات، خاصة في القطاع الحكومي. يعتمد إسعاد المتعاملين على الفهم العميق لاحتياجاتهم ومشاعرهم، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال تعزيز مهارات الذكاء العاطفي والاجتماعي. الذكاء العاطفي يساعد في بناء علاقات أقوى مع المتعاملين، فهم مشاعرهم، والتفاعل معهم بطرق تعزز من رضاهم وسعادتهم. يهدف برنامج "الذكاء العاطفي والاجتماعي في إسعاد المتعاملين" إلى تطوير مهارات الموظفين في التعامل مع المتعاملين من خلال تطبيق أساليب الذكاء العاطفي والاجتماعي، مما يساهم في تحسين تجربة المتعاملين وتعزيز الولاء المؤسسي.

أهداف الورشة:

فهم مفهوم الذكاء العاطفي والاجتماعي وأهميته في خدمة العملاء.
تطوير الوعي الذاتي والقدرة على التعرف على المشاعر وفهمها.
تعزيز مهارات إدارة العواطف والتحكم في الانفعالات.
تحسين مهارات التواصل الفعال والاستماع النشط.
تطوير القدرة على التعامل مع الشكاوى وحل المشكلات بطريقة إيجابية.
بناء علاقات إيجابية مع المتعاملين وتعزيز ثقتهم وولائهم.
تطبيق الذكاء العاطفي والاجتماعي في بيئة العمل لتحقيق سعادة المتعاملين

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

مقدمة إلى الذكاء العاطفي والاجتماعي

- التعرف بمفاهيم الذكاء العاطفي والاجتماعي ودورها في إسعاد المتعاملين.
- أهمية الذكاء العاطفي في تعزيز العلاقات مع المتعاملين وتحسين تجربتهم.
- استعراض حالات عملية توضح تأثير الذكاء العاطفي على تجربة المتعاملين.
- ورشة عمل لتقييم مهارات الذكاء العاطفي لدى المشاركين.

اليوم الثاني:

فهم مشاعر المتعاملين وبناء التواصل الفعال

- كيفية فهم مشاعر المتعاملين واحتياجاتهم بفعالية.
- استراتيجيات لبناء تواصل إيجابي ومؤثر مع المتعاملين.
- دراسة حالات عملية حول كيفية تحسين تجربة المتعاملين من خلال الذكاء الاجتماعي.
- ورشة عمل لتطوير مهارات الاستماع النشط وفهم مشاعر المتعاملين.



اليوم الثالث:

التعامل مع المواقف الصعبة باستخدام الذكاء العاطفي

- كيفية التعامل مع المواقف الصعبة والمتعاملين الغاضبين بطريقة احترافية.
- استراتيجيات استخدام الذكاء العاطفي لتخفيف التوتر وحل المشكلات.
- دراسة حالات عن كيفية استخدام الذكاء العاطفي لتحويل التجارب السلبية إلى إيجابية.
- ورشة عمل لتطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في مواقف حقيقية.

اليوم الرابع:

تحفيز المتعاملين وتعزيز الولاء المؤسسي

- كيفية استخدام الذكاء الاجتماعي لتحفيز المتعاملين وتعزيز ولائهم.
- استراتيجيات لتحسين رضا المتعاملين وبناء علاقات مستدامة.
- دراسة حالات عن تأثير الذكاء العاطفي والاجتماعي على تعزيز الولاء المؤسسي.
- ورشة عمل لتطوير خطط لتعزيز ولاء المتعاملين من خلال الذكاء العاطفي.

اليوم الخامس:

أفضل الممارسات العالمية في إسعاد المتعاملين باستخدام الذكاء العاطفي

- استعراض أفضل الممارسات العالمية في تطبيق الذكاء العاطفي والاجتماعي لإسعاد المتعاملين.
- كيفية قياس تأثير الذكاء العاطفي على تجربة المتعاملين ورضاهم.
- تطوير استراتيجيات مستدامة لإسعاد المتعاملين وتحقيق رضاهم.
- ورشة عمل لتطبيق أفضل الممارسات وتطوير خطط لتحسين تجربة المتعاملين

أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.