



فن التعامل مع صعبى المراس



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 /11 /03 – 01



مقدمة:

يأتي برنامج "فن التعامل مع صعبى المراس" كاستجابة استراتيجية لمتطلبات العمل فى الإدارات والهيئات الحكومية، حيث يسعى إلى تمكين الموظفين من أدوات احترافية تضمن استمرارية التميز الخدمى فى مواجهة أصعب التحديات السلوكية للمتعاملىن. يركز البرنامج على تحسين أداء العاملين بمهنية عالية تهدف إلى بذل أقصى الجهود لتلبية احتياجات المتعاملىن وإسعادهم، مع ضمان دقة المعلومات وسلامة الإجراءات، مما يعزز من كفاءة وفعالية الخدمة الحكومية وفق أعلى معايير الجودة العالمية.

أهداف الدورة:

- ضمان تجربة مريحة لجميع المتعاملىن المستفيدة من الخدمات الحكومية.
- تسهيل الإجراءات وتحقيق التميز فى إتمام المعاملات وإسعاد المتعاملىن.
- تعزيز كفاءة وفعالية الخدمة لدى العاملين فى الإدارات لضمان نتائج عالية فى إسعاد المتعاملىن.
- تحسين أداء العاملين فيما يتعلق بتعزيز تلبية احتياجات المتعاملىن بمهنية وبذل أقصى الجهود لتلبيتها.
- تأمين معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة بمختلف أنواعها ومتسببها.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فن التعامل مع شكاوى المتعاملين

- صعوبات تحليل مدخلات الشكاوى.
- أنواع العملاء الشاكين وصعبي المراس.
- التفريق بين الشكاوى المغرضة والحقيقية.
- خطوات التعامل مع شكاوى العملاء.

اليوم الثاني:

فن التعرف على المتعاملين بأنواعهم والتعامل مع شكاويهم

- دراسة شخصية العميل.
- أساليب تحديد السمات.
- الصعوبات التي تعترض فهم شخصية العميل متعدد الطباع.

اليوم الثالث:

أساليب التعامل مع الاعتراضات والمواقف الصعبة

- التعامل مع متعاملين يصعب إرضاؤهم.
- التعامل مع التغذية الراجعة.
- الابتكار والإبداع في التعامل مع شكاوى صعبى المراس.
- التركيز على الواجبات الأساسية لموظفي خدمة المتعاملين.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- القدرة على تحليل مدخلات الشكاوى وتصنيفها بين حقيقية ومعرضة بمهنية عالية.
- إتقان مهارات تحديد سمات الشخصية للمتعاملين باختلاف طباعهم للتعامل معهم بفعالية.
- التمكن من خطوات التعامل المنهجي مع الشكاوى لضمان تحويل الموقف الصعب إلى تجربة مريحة.
- اكتساب حلول ابتكارية وإبداعية للتعامل مع الاعتراضات المعقدة للمتعاملين.
- الالتزام التام بالواجبات الأساسية التي تضمن دقة الإجراءات وسعادة المتعامل المستفيد.

الفئة المستهدفة:

- موظفو الخطوط الأمامية وخدمة المتعاملين في الإدارات والهيئات الحكومية.
- مسؤولو مراكز سعادة المتعاملين والمشرفون على فرق تقديم الخدمات.
- الموظفون المعنيون باستقبال ومعالجة الشكاوى والاعتراضات.
- الكوادر الإدارية الساعية لتعزيز مهارات التواصل السلوكي في البيئات الخدمية الصعبة.

أساليب التدريب:

يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :

- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
- المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
- ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
- حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام أو الخاص. (Expert Panels)
- المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)