

# فن الإتيكيت

## آداب التعامل مع العملاء



### محتويات البرنامج

- توحيد مفاهيم الخدمة
  - ما الفرق بين فن و أدب التعامل مع الآخرين؟
  - هل الأتيكيت علم جديد؟
  - المبادئ الأساسية للأتيكيت
  - كيف نستقبل بفعالية (الانطباع الأول)؟
  - كيف نتحدث و نحاور بلباقة؟
  - كيف نتعامل مع الأنماط المختلفة؟
  - كيف نسأل و نناقش بلباقة؟
  - أتيكيت الضيافة و التقديم
  - عبارات الشكر كيف نصيغها و نقدمها؟
  - المجاملة... فن لا بد منه...!
  - آداب التعامل مع السيدات...؟
  - مراعاة البيئة المحيطة في الأتيكيت؟
  - أتيكيت الموائد و الحفلات
- أتيكيت الضيافة في مواعيد العمل؟
  - أتيكيت التعامل مع أخطاء الآخرين
  - العفوية
  - المتعمدة
  - أتيكيت التعامل مع كبار العملاء
  - مغناطيس العملاء...! كيف يعمل؟
  - أتيكيت التعامل مع الجنسيات المختلفة
  - كيف نودع بفعالية (الانطباع الأخير)



### أهداف الدورة

في نهاية الدورة يصبح المتدرب قادرا على :

- الإلمام بمفاهيم الخدمة
- تعلم مهارات و فنون و آداب التعامل مع الآخرين
- الإلمام بآداب الضيافة
- كسب العملاء من خلال حسن التعامل معهم

### لمن هذه الدورة ؟

لكل من يعمل في المجالات التالية : الخدمة, المواجهة, البيع, التسويق, الفنادق, السفر, السياحة, الاستقبال, المطاعم.