



Asia Masters Center

## مهارات التعامل مع شكاوى المواطنين فى البلديات والادارة المحلية





## Asia Masters Center

### برنامج : مهارات التعامل مع شكاوي المواطنين في البلديات والادارة المحلية

#### الاهداف

- تعريف المشاركين بأهمية ومبادئ وقواعد التعامل الحديث مع جمهور المواطنين في مكاتب وأماكن المراجعات والمعاملات المحلية.
- إكساب المشاركين مهارات تحليل وتلخيص شكاوي المواطنين وكيفية معالجتها والتعامل معها.
- إكساب المشاركين مهارات الإتصال الفعال والإنصات لمطالب وشكاوي المواطنين، ومهارة الإقناع والتأثير ومهارة تلخيص الشكاوي وإيصالها إلى المختصين بالطرق الفعالة.
- تزويد المشاركين بالخبرات والتجارب العملية في تحسين أداء مكاتب مراجعة خدمات المواطنين مما ينعكس بزراعة الولاء والتعاون مع المؤسسات البلدية.

#### الاشخاص المستهدفين

- موظفي وإداريي مجالس البلديات الذين لهم علاقة مباشرة بجمهور المواطنين في المعاملات والإتصال وتقديم الخدمات.
- مدراء القطاعات والإدارات البلدية المختلفة
- كالموارد البشرية وإدارة المشاريع
- القطاعات الفنية ووحدات الرقابة والتدقيق والمالية
- الإعلام والعلاقات العامة والجودة
- وإدارة التطوير والتنظيم الداخلي في المستويات المختلفة في مؤسسات الحكم المحلي.



### مفهوم وأهمية خدمة الجمهور

- العناية بالجمهور، والعلاقات التنظيمية المرتبطة بوظيفة العناية بالجمهور.
- أهمية وقواعد العناية بالجمهور.
- تفهم نفسية المواطن ومؤشرات الرضا.
- من إرضاء المواطن إلى إسعاده.
- تحقيق نظرية التوجه بالجمهور.
- التعرف على احتياجات الجمهور (هرم ماسلو لتحديد الاحتياجات).

### التعامل مع شكاوى الجمهور

- نظرية AIDA للعناية بالجمهور.
- معالجة شكاوى الجمهور.
- تحليل شكاوى الجمهور.
- الأخطاء الخمسة في خدمة الجمهور.
- الخطوات الثمانية لمعالجة شكاوى الجمهور.

### مهارات الخدمة المتميزة

- مفهوم التميز في خدمة الجمهور.
- مقومات وقواعد الخدمة المتميزة للجمهور.
- صفات شخصية مقدم الخدمة.
- سمات وخصائص الخدمة المتميزة.

### مهارات الإتصال الفعال

- أهمية وأنواع الإتصال الفعال مع الجمهور.
- فرضيات الإتصال الفعال مع الجمهور.
- مهارات التعامل الإنساني مع الجمهور.



## Asia Masters Center

- ضع لمساتك النفسية على الجمهور لتؤثر فيهم.
- لغة الجسد و فهم الإيحاءات الحركية.
- مهارات الإصغاء الفعال.
- الحوار الفعال و الإقناع.
- نماذج متميزة من خدمة الجمهور.

### مهارات متقدمة لخدمة الجمهور

- مهارات جذب الجمهور ومبادئ الاتصال الهاتفي الفعال.
- خطوات تحقيق الرضا بالاتصال الهاتفي مع الجمهور.
- كيف تستخدم الانترنت لتقديم الخدمة المتميزة للجمهور.
- فنون التعامل مع الأنماط الصعبة من الجمهور.
- كيفية التعامل مع الشخصيات الإعتبارية.
- إدارة ضغوط العمل في خدمة الجمهور.

### ➤ أهم ما يميز مركز آسيا ماستر للتدريب والتطوير

- نقوم باستقبال العملاء من المطار الى مقر الفندق .
- تسليم المشارك حقيبة تدريبية تشمل جميع الادوات اللازمة للدورة .
- العمل ضمن مجموعات لمزيد من الاستفادة .
- جميع دوراتنا مؤكدة ولا نقوم بتأجيل او بإلغاء الدورات مهما كان عدد المشاركين بالدورة .
- يمكننا مساعدتكم بالحجز بالفنادق بأسعار مخفضة في حالة رغبتكم بالحجز عن طريقنا.
- نقدم شهادة مركز اسيا ماسترز للتدريب والتطوير الاداري.



## Asia Masters Center

➤ تشمل تكلفة تنفيذ البرنامج التدريبي مايلي:

- 1) المادة العلمية على فلاش ميموري.
- 2) القاعة التدريبية .
- 3) التدريب
- 4) الكوفي بريك.
- 5) الحقيبة التدريبية وتشمل الادوات اللازمة للدورة.

### السعر (الدولار الأمريكي)

التواصل مع ادارة التدريب لمعرفة رسوم المشاركة

➤ **هناك عروض وخصومات للمجموعات**

### تفصيل الحساب البنكي

اسم البنك: CIMB Bank Berhad

الاسم: Asia Masters Center SDN. BHD

رقم الحساب البنكي: 80-0733590-5

سويفت كود: CIBBMYKL

IBAN: Null