

<p>فن خدمة العملاء</p> <p>والتي تتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ مفهوم خدمة العملاء وهدفها. ☞ المهام والمميزات والموصفات المهنية لموظف خدمة العملاء. ☞ طرق خدمة العملاء وتطويرها. ☞ تأثير تقديم خدمة العملاء الجيدة. ☞ طرق إرضاء العميل. ☞ طرق التعامل مع حل المشاكل ☞ أنواع شخصيات العملاء وكيفية التعامل معها 	<p>العلاقات العامة</p> <p>والتي تتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ مفهوم العلاقات العامة وأهدافها وأنواعها ☞ مهام ومميزات ومؤهلات موظف العلاقات العامة ☞ كيفية بناء علاقات عامة مميزة ☞ فن الإقناع والاتصال والتفاوض ☞ استراتيجيات تطوير الذات ☞ مهارات حل المشكلات. 	<p>التسويق الحديث</p> <p>والتي تتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ تحديد مفهوم التسويق ☞ دور التسويق في المؤسسات ☞ طرق تنافس المنتجات ☞ المزيج التسويقي ☞ طرق الترويج والإعلان ☞ طريقة تحليل SWOT ☞ هرم احتياجات الجمهور (هرم ماس) ☞ فن الإقناع ومهارات التفاوض
<p>دعم مهارات التفاوض</p> <p>والتي تتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ تعريف التفاوض ☞ عناصر العملية التفاوضية ☞ مراحل العملية التفاوضية ☞ اساليب العملية التفاوضية ☞ استراتيجيات التفاوض. ☞ دراسة حالات عملية في التفاوض 	<p>احتراف إدارة الأعمال</p> <p>والتي تتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ استراتيجيات تطوير الذات. ☞ تنمية مهارات التواصل مع جميع ادارات الشركة ☞ اداره الوقت. ☞ ادارة التسويق وكيفية التعامل معها. ☞ إدارة المبيعات وطرق واساليب البيع الصحيح. ☞ ادارة الموارد البشرية. 	<p>الأساليب الحديثة في المبيعات</p> <p>والتي تتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ الاستعداد لعملية البيع ☞ طرق كسب ثقة العملاء ☞ طرق التعامل مع الاعتراضات ☞ المؤثرات على عملية البيع ☞ التخلص من الفشل والقلق والتوتر ☞ تحديد شخصية العميل وتحديد النظام التمثيلي ☞ طرق انهاء البيع الصحيح .
<p>التحليل المالي</p> <p>والتي تتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ تعريف التحليل المالي للقوائم المالية ☞ تعريف أهداف التحليل المالي. ☞ تعريف أدوات و أساليب و معادلات التحليل المالي. ☞ تطبيق التحليل المالي على قوائم مالية مختارة. ☞ التعرف على أهمية و مكونات و أنواع و طرق عرض القوائم المالية. 	<p>مهارات التخطيط الاستراتيجي</p> <p>والتي تتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ مفهوم وأهمية التخطيط الاستراتيجي. ☞ مراحل عملية التخطيط الاستراتيجي. ☞ مراحل صياغة الخطة الاستراتيجية. ☞ التحليل الاستراتيجي الرباعي للبيئة الداخلية والخارجية للشركة SWOT. ☞ دراسة حالات عملية في التخطيط الاستراتيجي وأهم الصعوبات التي تواجهه. ☞ إدارة الموارد البشرية 	<p>الأوراق المالية</p> <p>والتي تتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ ماهية أسواق المال والأوراق المالية؟ ☞ كيف تصبح مستثمرا ناجحا؟ ☞ أدوات النجاح في البورصة؟ ☞ كيفية قراءة الميزانيات وتحليلها؟ وقراءة الشاشة؟ ☞ اتجاهات الأسهم وأزمة الاتجاهات؟ ☞ ما هي الشموع اليابانية؟ ☞ ماهو التحليل الفني؟ ☞ وما هو التحليل المالي؟

التعرف على العلاقة فيما بين مكونات القوائم المالية.

التعرف على حدود القوائم المالية.

التعرف على القرارات الاستثمارية التي يمكن اتخاذها بناء على التحليل المالي مثل تحديد أفضل الأسهم التي يمكن الاستثمار فيها.

قدرة المنشأة على توفير السيولة اللازمة في الوقت المناسب.

قدرة المنشأة على تحقيق الربح المناسب و توزيع الاسهم المجانية.

اشترك في أهم دبلومات هذا العام والمطلوبة في كبرى شركات الوطن العربي والتي تؤهلك لتصبح اخصائي موارد بشرية ناجح ولتدعيم سيرتك الذاتية بشهادات دولية

إدارة الأزمات والمخاطر والكوارث

والتي تتضمن:

مقدمة عن إدارة المخاطر التعرف على تعريف إدارة المخاطر وأهميتها

التعرف على أهم أنواع المخاطر التأكيد على ضرورة وجود إستراتيجية إدارة مخاطر

التعرف على آليات عملية إدارة المخاطر التعرف على الإطار العام لمشروع إدارة المخاطر

مفهوم الأزمة تصنيف الأزمات أنواع الأزمات

تقييم رد فعل الأزمة المفاجئة الأزمة الراكدة

تقييم رد فعل الأزمة الراكدة تباين ردود أفعال الناس للأزمات

مجموعات الإستراتيجيات الوقائية المرحلة السابقة للأزمة

دورة حياة أي أزمة مراحل إدارة الأزمة

اكتشاف إشارات الإنذار كيف تكتشف الإشارات المبكرة للأزمة

تقييم الموقف إزاء اكتشاف الإشارات المبكرة للأزمة

خطط الاتصالات أثناء الأزمات أدوات الاتصال

الاستعداد لمواجهة الصحافة فريق إدارة الأزمات

مراحل عمل فريق إدارة الأزمات مركز إدارة الأزمات

الأنماط القيادية للمديرين في حالة الأزمات

التحدث عن أسباب الأزمة المالية الحالية

مهارات القيادة وفن التواصل مع الآخرين

والتي تتضمن :

استراتيجيات القيادة المهارات الشخصية للشخصية القيادية

طرق تحديد الاهداف قوة السيطرة على النفس

طرق التعامل مع التحديات طرق اتخاذ القرار السليم

مكونات عملية الاتصال الفعال طرق التعامل مع الشخصيات المختلفة

طرق الاتصال مهارات الاتصال

المحلل الفني المحترف

والتي تتضمن :

مقدمة عن التحليل الفني الافتراضات التي يقوم عليها

الدعم والمقاومة وكيفية تحديدها أنواع التحليل الفني

موجات اليوت و فبونتشي أنواع التحليل الفني

تدريب عملي لمتدربين سيحصل المتدرب على CD برنامج التحليل الفني العالمي هدية مجانية

مهارات الاتصال واجتياز المقابلة الشخصية

والتي تتضمن:

مكونات عملية الاتصال الفعال طرق التعامل مع الشخصيات المختلفة

طرق الاتصال مهارات الاتصال : (الإنصات و الاستماع)

معوقات عملية الاتصال أنواع المقابلات الشخصية

الاستعداد للمقابلة : (قبل وإنشاء وبعد المقابلة)

الأسئلة المتوقعة تفادي الأخطاء في المقابلة