JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية

22 – 26 فبراير 2027

مدريد

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية

المرجع: 1704_62481 **التاريخ:** 22 – 26 فبراير 2027 **المكان:** مدريد **الرسوم:** GBP 5600

إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين والمديرين وقادة خدمة العملاء الذين تواجه فرقهم عملاء غاضبين ومراجعين متوترين وخلافات حادة عند الكاونترات والأجنحة ومراكز الاتصال ونقاط الخدمة، ويخرج كل مشارك منها بدليل الاستجابة لحوادث الخطوط الأمامية. تتزايد أعداد المراجعين وتوقعاتهم باستمرار، فصارت المواجهات التي تدار بضعف تكلف رفاه الموظفين والشكاوى والسمعة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية.

لماذا تهم إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية الآن

تشكل ثلاث قوى نزاعات الخطوط الأمامية اليوم: عملاء ومرضى يصلون محبطين أصلا من طول الانتظار أو أعطال الأنظمة الرقمية، وموظفون يتعرضون للإساءة اللفظية أكثر من قبل وينتظرون من مشرفيهم حمايتهم، ووسائل تواصل اجتماعي تحول مواجهة واحدة إلى قصة عامة. الفرق التي تهدئ مبكرا تحافظ على انسياب الخدمة وسلامة الموظفين، أما التي ترد بانفعال دفاعي فتشهد التصعيد والغياب والشكاوى الرسمية. تستند الدورة إلى نموذج دورة الاعتداء لمراحل التصعيد، ومربع Betari للعلاقة بين الموقف والسلوك، وسلم الاستدلال، والبديل الأنسب للاتفاق التفاوضي BATNA.

المستفيدون من إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية

- مشرفون مسؤولون عن الكاونترات ومكاتب الاستقبال ونقاط خدمة الجمهور
- قادة مراكز الاتصال الذين يتعاملون مع المتصلين المصعدين
- منسقو الأجنحة والعيادات الذين يتعاملون مع مرضى وذوين في حالة ضيق
- مديرو التجزئة والضيافة الذين يحسمون الخلافات في صالة البيع
- قادة الخدمة الميدانية الذين يلتقي موظفوهم عملاء منزعجين في مواقعهم

يستفيد مشرفو عملية الخدمة الواحدة أكثر حين يحضرون معا، إذ يتفقون على مسار تصعيد واحد وروتين واحد لما بعد الحادث.

قدرات إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية

تهيئ هذه القدرات قادة الخطوط الأمامية لقراءة التوتر المتصاعد مبكرا والحفاظ على الهدوء وإنهاء المواجهة بأمان وإنصاف.

- تقييم مرحلة التصعيد بنموذج دورة الاعتداء — اختيار الاستجابة وخطوات السلامة
- تطبيق لغة التهدئة ووضعية الجسد المناسبة — العملاء والمرضى والمراجعون
- بناء ردود حازمة تضع الحدود دون استفزاز — حماية الموظفين
- الموازنة بين الخيارات ونقاط الانسحاب في التفاوض الفوري — قرارات استعادة الخدمة
- تصميم جلسات ما بعد الحادث لدعم الموظفين المتأثرين — الرفاه والاحتفاظ بالكفاءات
- إيصال تقارير الحوادث بما يدعم التعلم والمتابعة المنصفة — المديرون وفرق الشكاوى

مصطلحات إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية الأساسية

- التهدئة — كلمات ونبرة وأفعال تخفض استثارة الشخص الآخر وتقلل خطر العدوانية.
- دورة الاعتداء — نموذج للتصعيد يمر بمراحل الشرارة والتصعيد والأزمة والتعافي وما بعد الأزمة.
- مربع Betari — نموذج يبين كيف يشكل موقف شخص وسلوكه موقف الآخر وسلوكه في حلقة متكررة.
- التنظيم الانفعالي — إدارة استجابات الضغط الذاتية ليبقى الحكم واضحا تحت الضغط.
- BATNA — البديل الأنسب للاتفاق التفاوضي، ويحدد نقطة انسحاب واقعية.
- جلسة ما بعد الحادث — حوار قصير منظم بعد موقف صعب لدعم الموظفين واستخلاص الدروس.

إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية يوما بيوم

اليوم 1: فهم نزاعات الخطوط الأمامية

- رسم بؤر النزاع في الخطوط الأمامية — الطوابير والرفض والتأخير والأخبار السيئة
- مراحل دورة الاعتداء — قراءة التصعيد قبل ذروته
- مربع Betari — كيف تغذي ردود الموظفين سلوك العملاء
- سلم الاستدلال — فحص الافتراضات عن الأشخاص الصعبين
- الوعي بالمثيرات الشخصية — التعرف على إشارات الضغط الذاتية

اليوم 2: الهدوء والتهدئة

- أساليب التنظيم الانفعالي — التنفس والتوقف والحديث الذاتي
- لغة التهدئة — الإقرار والتعاطف وتقديم الخيارات
- وضعية الجسد والمساحة الشخصية — تقليل الشعور بالتهديد عن قرب
- التعامل مع الإساءة اللفظية — وضع الحدود دون رد بالمثل
- التهدئة عبر الهاتف والقنوات الرقمية — الطمأنة دون إشارات بصرية

اليوم 3: الردود الحازمة والتفاوض

- نصوص الردود الحازمة — حدود ثابتة ومحترمة وواضحة
- رفض الطلبات غير المعقولة — شرح القواعد والبدائل
- التفاوض الفوري — المصالح والخيارات وBATNA
- عروض استعادة الخدمة — حلول منصفة ضمن الصلاحيات المفوضة
- التعامل مع المشتكين المتكررين والمثابرين — حدود متسقة

اليوم 4: التصعيد والوساطة والسلامة

- مسارات التصعيد والتسليم — متى يستدعى المشرف أو الأمن
- الوساطة في الخلافات بين العملاء والموظفين — تيسير محايد
- العمل المنفرد والتقييم الحي للمخاطر — البقاء آمنا في الميدان
- الإبلاغ عن الحوادث — سجلات واقعية وفي وقتها ومفيدة
- جلسات ما بعد الحادث — دعم الموظفين بعد المواجهات الصعبة

اليوم 5: تطبيق دليل الاستجابة لحوادث الخطوط الأمامية

- محاكاة مواجهة عند الكاونتر — تطبيق التهدئة والنصوص الحازمة
- لعب أدوار متصل مصعد — استخدام أساليب الهاتف والتفاوض
- تمرين وساطة — حسم خلاف بين عميل وموظف
- تمرين جلسة ما بعد الحادث — قيادة حوار داعم بعد الحادث
- دليل الاستجابة لحوادث الخطوط الأمامية — النسخة النهائية لفريق المشارك

تطبيق إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية بعد الدورة

- إطلاع الفريق على دورة الاعتداء وعبارات التهدئة المتفق عليها وعرض مسار التصعيد في كل نقطة خدمة.
- عقد جلسة ما بعد الحادث بعد أول مواجهة صعبة وتسجيل الدروس في سجل الحوادث.

أسئلة حول إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية

ما إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية، ولماذا تهم الآن؟

هي مهارة تهدئة العملاء أو المرضى أو المراجعين المنزعجين والتفاوض معهم ووضع الحدود لهم. تهم الآن لأن المواجهات أكثر تكرارا وظهورا، وسوء التعامل معها يضر الموظفين والخدمة والسمعة.

من يستفيد أكثر من إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية؟

يستفيد مشرفو الخطوط الأمامية وقادة مراكز الاتصال ومديرو الخدمة أكثر من غيرهم. تفيدك إن كان فريقك يعمل في استقبال مستشفى أو كاونتر خدمة حكومية أو متجر تجزئة أو مركز اتصال لشركة مرافق.

كيف تختلف إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية عن دورات الوساطة في بيئة العمل؟

تركز على المواجهات مع الجمهور لا على الخلافات بين الزملاء. تؤكد الدورة على التهدئة والسلامة الشخصية واستعادة الخدمة ودعم الموظفين عند نقطة الخدمة.

ماذا تعود به من إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية؟

تعود بدليل جاهز. يضم عبارات التهدئة والنصوص الحازمة ومسارات التصعيد ونموذج جلسة ما بعد الحادث وقالب الإبلاغ، بعد التدرب عليها في محاكاة واقعية.

إدارة النزاعات والمواقف الصعبة في الخطوط الأمامية: الطريق إلى الأمام

يمنح دليل الاستجابة لحوادث الخطوط الأمامية المشرف نهجا مشتركا واحدا للمواجهات المتوترة مع الجمهور. أول ما يوجهه هو طريقة استجابة الفريق للعميل المصعد التالي. يملكه المشرف ويشاركه مع موظفي الخط الأمامي ومدير الخدمة. وبعد الشهر الأول تستحق المراجعة المواقف التي لا تزال تتصاعد وأسباب تصاعدها.