

خلاصه

موضوع البحث هو عن تدريب تطوير العاملين بالتركيز علي المهارات الخاصه.
مهارات العاملين تصنف الي مجموعتين :مهارات تقنيه تؤهلهم لاداء الواجبات ومهارات خاصة بالتعامل مع الاخرين هذا البحث اوضح الحاجه الماسه لمجموعتي المهارات للاستفاده من العلاقات مع العملاء وان مهارات التعامل تزيد من الاستفاده ايضا من المهارات التقنيه و مهارات التعامل المقصوده هي مهارات الاتصال ومهارات التعامل مع الزملاء التي تتضمن التفويض واتخاذ القرار.الهدف من البحث هو دراسة قيمة التدريب علي مهارات التعامل من اجل جذب العملاء وزيادة الفائده بالنسبه للمؤسسه. تم اختيار ثلاث شركات من اجل الاستبيان كحالات دراسه لكل منها وضعها وهيكلتها وثقافتها وطريقة الادارة التي تميزها عن الاخريات لكل منها متطلباتها تجاه وفاء العملاء وولائهم لكن لها نفس القيمه تم استخلاص النتائج بناء علي تحليل المعلومات بنظام ssps .