

الإبداع والتميز وفنون الإتكييت ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات

بتاريخ	الرسوم (\$)	سجل الآن
٤ أغسطس - ٨ أغسطس ٢٠٢٤	٣٢٠٠	صلالة

الأهداف:

- التعرف على أهمية الاتصال ، أنواعه ، مكوناته ، معوقاته .
- فهم وتطبيق أسلوب العلاقات التبادلية في الاتصال مع الآخرين .
- إدراك وتطبيق الأساليب الفعالة في الاتصال مع الآخرين .
- التعرف على المفهوم العام للسلوك الإنساني ودافعه وأنماطه وتحليله لتحسين مهارات التعامل مع الآخرين
- فهم الشخصية الإنسانية والتعرف على أسلوبك عند الخلاف .
- إعداد خطة لتطوير أسلوب التعامل مع الآخرين .
- إتباع قواعد الإتكييت عند التعامل مع الآخرين بها يتضمنه ذلك من آداب التحية والتعارف والتقديم، وآداب المصافحة وغيرها.
- الممارسة الفعالة لقواعد الإتكييت عند استقبال العملاء والزائرين.
- التعرف على أصول وقواعد المظهر العام وأنواع الملابس التي يفضل استخدامها في المناسبات المختلفة.
- إتباع قواعد وآداب التحدث.
- مراعاة قواعد وآداب المائدة سواء ما يتعلق فيها بنظام الجلوس على المائدة، وكيفية تناول الطعام والمشروبات، واستخدام أدوات المائدة.
- تحديد خصائص الشخصية الماتفية الجيدة والمهارات اللازمة لها.
- استخدام أساليب فعالة للتعامل مع المحدثات الماتفية الواردة والصادرة.

- إتباع قواعد الإتيكيت عند التعامل مع الهاتف.
- التدوين الصحيح لنتائج المحادثات الهاتفية، واستخدام أساليب فعالة لإنهاء المحادثة الهاتفية.

محتويات البرنامج:

الاتصال ، مفهومه ، وأنواعه ، مكوناته :

- معوقات الاتصال الفعال وكيفية التغلب عليها .
- الاستماع ومكوناته ، ومهارات تنمية الإصغاء الجيد .
- أسلوب تحليل العلاقات التبادلية في الاتصال
- السلوك الإنساني أنواعه ، ودوافعه
- الشخصية الإنسانية وعلاقتها بالتعامل مع الآخرين .
- أسلوبك الإنساني أنواعه ، ودوافعه .
- الشخصية الإنسانية وعلاقتها بالتعامل مع الآخرين .
- أسلوبك عند الخلاف وكيفية إدارة الخلاف .
- تطبيقات عمليّة لكيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من الناس .

الإتيكيت والبروتوكول □ مفاهيم أساسية:

- أهمية إتباع قواعد الإتيكيت في مجال العمل.
- الإطار العام لمجالات قواعد الإتيكيت.
- آداب التحية والتعارف والتقديم .
- آداب التحية .. في مكان العمل .. في الطريق.
- طريقة التقديم والوصافحة.
- تبادل الحديث بعد التقديم.
- آداب التعامل مع الرؤساء والزملاء
- آداب التعامل مع الرجال.
- آداب التعامل مع السيدات والبنات.
- آداب استقبال العملاء والزائرين
- قواعد استقبال العملاء والزائرين.
- قواعد الإتيكيت في التعاملات الشخصية داخل المكتب.
- أنماط العملاء والزائرين وكيفية التعامل معهم.

المظهر العام وأنواع الملابس في المناسبات المختلفة:

- حفلات العشاء، الاستقبال، الغداء.
- حفلات البوفيه.
- آداب التحدث
- قواعد وآداب التحدث.
- من يبدأ الحديث ؟
- ما يجب مراعاته أثناء الحديث.
- من ينهى الحديث ؟

تنظيم الحفلات وآداب الهاندة:

- حفلات الاستقبال، العشاء، الغداء، الشاي.
- بطاقات الدعوة، مواعيد الحضور والانصراف، واستقبال المدعوين واصطحابهم للهاندة.
- نظام الخدمة في الحفلات.
- نظام الجلوس على الهاندة.
- استخدام أدوات الهاندة.
- آداب تناول الطعام والمشروبات.
- الشخصية الهاندية
- خصائص الشخصية الهاندية.
- عوامل تكوين الشخصية الهاندية.
- مهارات الشخصية الهاندية.
- التعامل مع المحادثات الهاندية الواردة
- السرعة والاستعداد لاستقبال الهاندة.
- التعريف بالنفس.
- تزويد المتحدث بالمعلومات.
- مواقف عهلية : قل .. ولا تقل.

التعامل مع المحادثات الهاندية الصادرة

- من سوف يتم التحدث إليه ؟
- قائمة أرقام الهواتف.
- الجهل التي تبدأ بها الحديث.
- قواعد الإتيكيت للاتصال الهاندي


- أداب الاتصال التليفوني.
- أداب التحية والتعارف والتقدير من خلال الهاتف.
- أداب استخدام خاصية الانتظار والتتبع.
- تدوين الهادثات الهاتفية
- متطلبات تدوين الهادثة الهاتفية.

حالات تدوين الهادثات الهاتفية:

- نهوذج الرسالة الهاتفية الواردة.
- إنهاء الهادثة الهاتفية
- مداخل إنهاء الهادثة الهاتفية.
- نتيجة الهادثة الهاتفية.
- الجهل التي تنهى الحديث بها.
- سلوكيات يجب تجنبها عند التعامل مع الهاتف

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية.

00971504646499 

info@britishtc.org 

www.britishtc.org 