

## الإبداع والتميز وفنون الإتكييت ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات

بتاريخ	الرسوم (\$)	سجل الآن
١١ فبراير - ١٥ فبراير ٢٠٢٤	٣٥٠٠	كوالالهور

### 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 وأنهاطه 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 أداب التحية والتعارف والتقديم، وأداب 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 وأداب التحدث.
- مراعاة قواعد وأداب 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 الإتكييت عند التعامل مع الماتف.

- التدوين الصحيح لنتائج الهادئات الهاتفية، واستخدام أساليب فعالة لإنهاء الهادئة الهاتفية.

## محتويات البرنامج:

الاتصال ، مفهومه ، وأنواعه ، مكوناته :

- موققات 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 عمالية لكيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من الناس .

## الإتيكيت والبرتوكول □ مفاهيم أساسية:

- أهمية إتباع قواعد الإتيكيت في مجال العمل.
- الإطار العام لهجالات قواعد الإتيكيت.
- آداب التحية والتعارف والتقدير .
- آداب التحية .. في مكان العمل .. في الطريق.
- طريقة التقدير والوصافحة.
- تبادل الحديث بعد التقدير.
- آداب التعامل مع الرؤساء والزلاء
- آداب التعامل مع الرجال.
- آداب التعامل مع السيدات والآنسات.
- 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 ينهي الحديث ؟

## تنظيم الحفلات وآداب المائدة:

- حفلات الاستقبال، العشاء، الغداء، الشاي.
- بطاقات الدعوة، مواعيد الحضور والانصراف، واستقبال المدعوين واصطحابهم للمائدة.
- نظام الخدمة في الحفلات.
- نظام الجلوس على المائدة.
- استخدام أدوات المائدة.
- آداب تناول الطعام والمشروبات.
- الشخصية الماتفية
- خصائص الشخصية الماتفية.
- عوامل تكوين الشخصية الماتفية.
- مهارات الشخصية الماتفية.
- التعامل مع المحدثات الماتفية الواردة
- السرعة والاستعداد لاستقبال المكالمة.
- التعريف بالنفس.
- تزويد المحدث بالمعلومات.
- مواقف عملية : قل .. ولا تقل.

## التعامل مع المحدثات الماتفية الصادرة

- من سوف يتم التحدث إليه ؟
- قائمة أرقام المواتف.
- الجهل التي تبدأ بها الحديث.
- قواعد الإتيكيت للاتصال الماتفي
- آداب الاتصال التليفوني.
- آداب التحية والتعارف والتقديم من خلال الماتف.



- أداب استخدام خاصية الانتظار والتتبع.
- تدوين الهادئات الهاتفية
- متطلبات تدوين الهادئة الهاتفية.

### حالات تدوين الهادئات الهاتفية:

- نهوذج الرسالة الهاتفية الواردة.
- إنهاء الهادئة الهاتفية
- مداخل إنهاء الهادئة الهاتفية.
- نتيجة الهادئة 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 