



المركز العالمي للتدريب والتطوير  
International Centre For Training & Development



# الإبداع والتميز وفنون الإتكييت ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات



IAO  
INTERNATIONAL ACCREDITATION ORGANIZATION



UNIVERSITY OF ROCKHAMPTON  
MAKING THE DIFFERENCE



## وصف الدورة .:

يهدف هذا البرنامج إلى تنمية مهارات المشاركين في مجال من حيث الاتصال الفعال وتزويدهم بالمفاهيم العملية والسلوكية وكيفية استخدامها في التعامل مع الآخرين .

## هدف الدورة .:

في نهاية البرنامج سيتمكن المشاركون من :

- 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 الإتيكيت عند التعامل مع الآخرين بما يتضمنه ذلك من آداب التحية والتعارف والتقديم، وآداب المصافحة وغيرها.
- الممارسة الفعالة لقواعد الإتيكيت 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 الهاتفية الجيدة والمهارات اللازمة لها.
- استخدام أساليب فعالة للتعامل مع المحادثات الهاتفية الواردة والصادرة.
- إتباع قواعد الإتيكيت عند التعامل مع الهاتف.
- التدوين الصحيح لنتائج المحادثات الهاتفية، واستخدام أساليب فعالة لإنهاء المحادثة الهاتفية.

المركز العالمي للتدريب والتطوير  
International Centre For Training & Development

## الفئة المستهدفة :

- المدراء العاميين وأعضاء مجالس الإدارة.
- العاملين في الحقل الدبلوماسي والعلاقات العامة وخدمة العملاء وإدارات المراسم.
- مدراء المكاتب و السكرتاريا
- الشركات الراغبة في دخول سوق العمل الخاص بتنظيم المؤتمرات والمعارض.
- كافة المهتمين والراغبين بتطوير مهاراتهم الشخصية في هذا المجال.

الاتصال ، مفهومه ، وأنواعه ، مكوناته .

- معوقات الاتصال الفعال وكيفية التغلب عليها .
- الاستماع مكوناته ، 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 عملية لكيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من الناس .

الإتيكيت والبروتكول – 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 والمصافحة.
- تبادل الحديث بعد التقديم.
- آداب التعامل مع الرؤساء والزملاء
- 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.

International Centre For Training & Development

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 الهاتفية
- خصائص الشخصية الهاتفية.
- عوامل تكوين الشخصية الهاتفية.
- مهارات الشخصية الهاتفية.
- التعامل مع المحادثات الهاتفية الواردة
- السرعة والاستعداد لاستقبال المكالمات.
- التعريف بالنفس.
- تزويد المتحدث بالمعلومات.
- مواقف عملية : قل .. ولا تقل.

#### التعامل مع المحادثات الهاتفية الصادرة

- من سوف يتم التحدث إليه ؟
- قائمة أرقام الهواتف.
- الجمل التي تبدأ بها الحديث.
- قواعد الإتيكيت للاتصال الهاتفي
- آداب الاتصال التليفوني.
- آداب التحية والتعارف والتقديم من خلال الهاتف.
- آداب استخدام خاصية الانتظار والتتبع.
- تدوين المحادثات الهاتفية
- متطلبات تدوين المحادثة الهاتفية.

#### حالات تدوين المحادثات الهاتفية.

- نموذج الرسالة الهاتفية الواردة.
- إنهاء المحادثة الهاتفية
- مداخل إنهاء المحادثة الهاتفية.
- نتيجة المحادثة الهاتفية.
- الجمل التي تنهى الحديث بها.
- سلوكيات يجب تجنبها عند التعامل مع الهاتف
- عند الاتصال بالغير.
- عند الرد على المكالمات.

### رسوم الدورة :

- السعر أعلاه شامل عقد الدورة في قاعة فندق خمس نجوم + 2 استراحة + بوفيه غداء

## منهجية التدريب :

- حلقات النقاش.
- العصف الذهني .
- مجموعات عمل .
- تبادل ادوار .
- حالات عملية و تطبيقية .
- العرض

## جدول توقيت الدورة :

08:00 – 10:00 المحاضرة الاولى

10:00 – 10:15 استراحة

10:15 – 12:15 المحاضرة الثانية

12:15 – 12:50 استراحة + صلاة

12:50 – 14:10 المحاضرة الاخيرة + مناقشة عامة



المركز العالمي للتدريب والتطوير  
International Centre For Training & Development