



الإبداع والتميز وفنون الإتكييت ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٤ يناير - ١٨ يناير ٢٠٢٤ دبي		٢٩٠٠	سجل الآن

الأهداف:

- التعرف على أهمية الاتصال ، أنواعه ، مكوناته ، وعوقاته .
- 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 الخلف .
- إعداد خطة لتطوير أسلوب التعامل مع الآخرين .
- إتباع قواعد الإتكييت عند التعامل مع الآخرين بما يتضمنه ذلك من آداب التحية والتعارف والتقديم، وآداب المصافحة وغيرها.
- الممارسة الفعالة لقواعد الإتكييت عند استقبال العملاء والزائرين.
- التعرف على أصول وقواعد المهظم العام وأنواع الملابس التي يفضل استخدامها في المناسبات المختلفة.
- إتباع قواعد وآداب التحدث.

- مراعاة قواعد وأداب الهائدة سواء ما يتعلق فيها بنظام الجلوس على الهائدة، وكيفية تناول الطعام والمشروبات، واستخدام أدوات الهائدة.
- تحديد خصائص الشخصية الهاتفية الجيدة والمهارات اللازمة لها.
- استخدام أساليب فعالة للتعامل مع الهادئات الهاتفية الواردة والصادرة.
- إتباع قواعد الإتيكيت عند التعامل مع الهاتف.
- التدوين الصحيح لنتائج الهادئات الهاتفية، واستخدام أساليب فعالة لإنهاء الهادئة الهاتفية.

محتويات البرنامج:

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 والبروتوكول □ 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 والمصافحة.
- تبادل الحديث بعد التقدير.
- 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.
- هن يبدأ الحديث ؟
- ها يجب مراعاته أثناء الحديث.
- هن ينهى الحديث ؟

تنظيم الحفلات وآداب الهاندة:

- حفلات الاستقبال، العشاء، الغداء، الشاي.
- بطاقات الدعوة، هواعيد الحضور والانصراف، واستقبال الهدعوين واصطحابهم للهاندة.
- نظام الخدمة في الحفلات.
- نظام الجلوس على الهاندة.
- استخدام أدوات الهاندة.
- آداب تناول الطعام والمشروبات.
- الشخصية الهانفية
- خصائص الشخصية الهانفية.
- عواهل تكوين الشخصية الهانفية.
- مهارات الشخصية الهانفية.
- التعامل مع الهانداثات الهانفية الواردة
- السرعة والاستعداد لاستقبال الهاندة.
- التعريف بالنفس.
- تزويد الهاندهت بالمعلوهات.
- هواقف عهلية : قل .. ولا تقل.

التعامل مع الهانداثات الهانفية الصادرة


- من سوف يتم التحدث إليه ؟
- قائمة أرقام الهواتف.
- الجهل التي تبدأ بها الحديث.
- قواعد الإتيكيت للاتصال الهاتفي
- آداب الاتصال التليفوني.
- آداب التحية والتعارف والتقدير 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.
- 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.

00201126467555 

info@bptcenter.com 

www.bptcenter.com 