



## الإبداع والتميز وفنون الإتكييت ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات

| بتاريخ           | اماكن الإنعقاد | الرسوم (\$) | احجز مقعدك               |
|------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ٢٦ ديسمبر - ٢٠٢٤ | كوالالهبور     | ٣٣٠٠        | <a href="#">سجل الآن</a> |

### 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 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 وأداب 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 المحادثات الهاتفية 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 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 والزلاء
- 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 وأداب التحدث.
- من يبدأ الحديث ؟
- ما يجب مراعاته أثناء الحديث.
- من ينهى الحديث ؟

### تنظيم الحفلات وأداب 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 الهاتفية
- خصائص الشخصية الهاتفية.
- عوامل تكوين الشخصية الهاتفية.
- مهارات الشخصية الهاتفية.
- التعامل مع الحادثات الهاتفية الواردة
- السرعة والاستعداد لاستقبال الهكالمة.
- التعريف بالنفس.
- تزويد المتحدث بالمعلومات.
- مواقف عملية : قل .. ولا تقل.

## التعامل مع الأحداث الهاتفية 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 الأحداث الهاتفية
- متطلبات تدوين الأحداث الهاتفية.


## حالات تدوين الأحداث الهاتفية:

- نموذج الرسالة الهاتفية الواردة.
- إنهاء الأحداث الهاتفية
- مداخل إنهاء الأحداث الهاتفية.
- نتيجة الأحداث 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 