



للتدریب و الاستشارات الإدارية
Muthabara Training Center
muthabara.ae

الإبداع والتميز وفنون الإتيكيت ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات

احجز مقعدك

الرسوم()

اماكن الانعقاد

بناربخ

[سجل الآن](#)

١٣ ديسمبر - ١٤ ديسمبر ١٩٦٩

لأهداف:

- التعرف على أهمية الاتصال ، أنواعه ، وكوناته ، وعوقياته .
- 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 أداب التحية والتعارف والتقدير، وأداب المصادفة 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 وأداب التحدث.
- مراعاة قواعد وأداب المائدة سواء ما يتعلق فيها بنظام الجلوس على المائدة، وكيفية تناول الطعام والمشروبات، واستخدام أدوات المائدة.
- تحديد خصائص الشخصية الهاتفية الجيدة والمهارات الالزمة 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 للنهاء المحادثة الهاتفية.

الاتصال ، مفهومه ، وأنواعه ، وتكويناته :

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

الإتيكيت والبروتوكول ١ مفاهيم أساسية:

- **أهمية إتباع قواعد الإتيكيت في مجال العمل.**
- **الإطار العام لمجالات قواعد الإتيكيت.**
- **أدب التحية والتعارف والتقديم .**
- **أداة التحية .. في مكان العمل .. في الطريق.**
- **طريقة التقديم والهدايا.**
- **تبادل الحديث بعد التقديم.**
- **أدب التعامل مع الرؤساء والزملاء**
- **أدب التعامل مع الرجال.**
- **أدب التعامل مع السيدات والنساء.**
- **أدب 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.**

- أداب التحدث
- قواعد وأداب التحدث.
- من يبدأ الحديث ؟
- ما يجب مراعاته أثناء الحديث.
- من ينهى الحديث ؟

تنظيم الحفلات وأداب المائدة:

- حفلات الاستقبال، العشاء، الغذاء، الشاي.
- بطاقات الدعوة، مواعيد الحضور والانصراف، واستقبال المدعويين واصطحابهم للمائدة.
- نظام الخدمة في الحفلات.
- نظام الجلوس على المائدة.
- استخدام أدوات المائدة.
- أداب تناول الطعام والمشروبات.
- الشخصية الهاتفية
- خصائص الشخصية الهاتفية.
- عوامل تكوين الشخصية الهاتفية.
- مهارات الشخصية الهاتفية.
- التعامل مع المحادثات الهاتفية الواردة
- السرعة والاستعداد لاستقبال المكالمة.
- التعريف بالنفس.
- تزويد المتحدث بالمعلومات.
- موافق عملية : قل .. ولا تقل.

التعامل مع المحادثات الهاتفية الصادرة

- من سوف يتم التحدث إليه ؟
- قائمة أرقام الهواتف.
- الجمل التي تبدأ بها الحديث.
- قواعد этиكيت للاتصال الهاتفي
- أداب الاتصال التليفوني.
- أداب التحية والتعارف والتقديم من خلال الهاتف.
- أداب 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 تنتهي 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@muthabara.ae 

www.muthabara.ae 