

## الإبداع والتميز وفنون الإتكييت ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات

بتاريخ ٣١ ديسمبر - ٣١ ديسمبر ١٩٦٩

سجل الآن

### لأهداف:

- 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 وآداب التحدث.
- مراعاة قواعد وآداب 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 المحدثات الهاتفية الواردة والصادرة.
- إتباع قواعد الإتكييت عند التعامل مع الهاتف.
- التدوين الصحيح لنتائج المحدثات الهاتفية، واستخدام أساليب فعالة لإنهاء المحدثات الهاتفية.

الاتصال ، مفهومه ، وأنواعه ، مكوناته :

- معوقات 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 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 والوصافحة.
- 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.

الهظم 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 ينهي الحديث ؟

### تنظيم الحفلات وأداب الهائدة:

- حفلات الاستقبال، العشاء، الغذاء، الشاي.
- بطاقات الدعوة، مواعيد الحضور والانصراف، واستقبال المدعوين واصطحابهم للهائدة.
- نظام الخدمة في الحفلات.
- نظام الجلوس على الهائدة.
- استخدام أدوات الهائدة.
- 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 مهلية : 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 والتقدير من خلال الماتف.
- آداب استخدام خاصية الانتظار والتتبع.
- تدوين المحدثات الماتفية


- متطلبات تدوين الهادثة الهاتفية.

### حالات تدوين الهادثات الهاتفية:

- نهوذج الرسالة الهاتفية الواردة.
- إنهاء الهادثة الهاتفية
- هداخل إنهاء الهادثة الهاتفية.
- نتيجة الهادثة الهاتفية.
- الجهل التي تنهى الحديث بها.
- سلوكيات يجب تجنبها عند التعامل مع الهاتف

### أساليب التدريب:

- الهاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن هجوعات
- التهارين الجماعية والتطبيقات العملية.

00971504646499 

info@muthabara.ae 

www.muthabara.ae 