

الإبداع والتميز وفنون الإتكييت ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٠٦ يوليو - ١٠ يوليو ٢٠٢٥	دبي	٣٢٠٠	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 الخلف .
- 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 الهاندة سواء ما يتعلق فيها بنظام الجلوس على الهاندة، وكيفية تناول الطعام والمشروبات، واستخدام أدوات الهاندة.
- 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.

- آداب التحدث
- قواعد وآداب التحدث.
- من يبدأ الحديث ؟
- ما يجب مراعاته أثناء الحديث.
- من ينهي الحديث ؟

تنظيم الحفلات وآداب الهأءة:

- حفلات الالستقبال، العشاء، الغاء، الشاي.
- بطاقات الدعوة، هواعيد الحضور والالانصراف، والالستقبال الالهءوعين والاصطحابهم للهأءة.
- نظام الالخدمة في الحفلات.
- نظام الالجلوس على الهأءة.
- الالاستخدام أهءات الهأءة.
- آداب تناول الطعام والهشروباء.
- الشالخصية الهاءفية
- الالخصائص الشالخصية الهاءفية.
- عواهل تكوون الشالخصية الهاءفية.
- مهاراء الشالخصية الهاءفية.
- الالاعاهل مع الهاءاءاء الهاءفية الوارءة
- الالسرعة والالالستعداد لالالستقبال الهالكاهة.
- الالاعرف بالانفس.
- تزويد الهاءاءء بالهعلوواء.
- هواءف عهلية : قل .. ولا تقل.

الالاعاهل مع الهاءاءاء الهاءفية الالصادرة

- من سوف ياءم الالاءءء إليه ؟
- قائمة أرقام الهواءف.
- الالجهل الالاءي الالاءء بها الالاءء.
- قواعد الالاءئكفاء للالالصال الهاءفي
- آداب الالالصال الالاللفووناء.
- آداب الالاءفة والالاعارف والالالاءفر من الالالال الالاهف.
- آداب الالالاستخدام الالالاصفة الالالانظار والالالالبع.
- الالالاءفر الهاءاءاء الهاءفية


- 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.

00971504646499 

info@muthabara.ae 

www.muthabara.ae 