

الإبداع والتميز وفنون الإتكييت ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١١ مايو - ١٥ مايو ٢٠٢٥	لندن	٥٧٠٠	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 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، الغءاء، الشاي.
- بطاقات الدعوة، هواعيد الحضور والالصراف، والستقبال الهءعون واصطحابهم للهأءة.
- نظام الخءمة في الحفلات.
- نظام الجلوس على الهأءة.
- اسءءءار أءوات الهأءة.
- آداب ءناول الطءام والهشروباء.
- الشءصية الهاءفية
- ءصائص الشءصية الهاءفية.
- عواهل ءكوين الشءصية الهاءفية.
- مهاراء الشءصية الهاءفية.
- الءاهل مع الهاءءاء الهاءفية الوارءة
- السرعة والالستءءاء لالستقبال الهكالمه.
- الءعراف بالنفس.
- ءزويد الهءءء بالهءلوهاء.
- هواقف عهلية : قل .. ولا ءقل.

الءاهل مع الهاءءاء الهاءفية الصاءرة

- من سوف يءمء الءءء إليه ؟
- قائمة أرقام الهواءف.
- الجهل الءي ءبءأ بها الءءء.
- قواعد الإءيكاء للاءصال الهاءفي
- آداب الاءصال الءللفونى.
- آداب الءءية والءعارف والءءءم من ءلال الهاءف.
- آداب اسءءءار ءاصية الالءظار والءءبع.
- ءءوون الهاءءاء الهاءفية

- متطلبات تدوين الهادثة الهاتفية.

حالات تدوين الهادثات الهاتفية:

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