

CMP

دورة الاتصال الفعال في مجال الأعمال

مقدمة:

إذا تخيلنا أن أحد المستثمرين قرر أن ينشئ مؤسسة أو شركة جديدة من خلال الأنظمة والقوانين الرسمية ثم أراد أن يقوم بتوفير الإمكانيات الفنية والبشرية اللازمة لتشغيل الشركة وإدارتها ثم بدأ يمارس بمفرده أو مع آخرين مهام الإدارة لتقوم المؤسسة أو الشركة بأنشطة التسويق والإنتاج والبيع والشراء والتمويل.... وغيرها من الأنشطة. ثم ليقوم بتطوير أنظمة العمل وتحديث الأجهزة والمعدات. كل ذلك وغيره يستحيل تنفيذه وإجازه إلا من خلال اتصال ناجح مع عديد من الأطراف ذات العلاقة سواء كان الاتصال مع أفراد أو مؤسسات أو جهات رسمية، وسواء كان مباشر أو غير مباشر وسواء كان الاتصال رسمي أو غير رسمي وسواء كان الاتصال لفظي أو جسدي.

تركز هذه الدورة التدريبية العملية على مهارات الاتصال من خلال دراسة طرق التواصل اللفظي وغير اللفظي. حيث سيتمكن المشاركون من التواصل بشكل فعال. وستتعلم لماذا في بعض الأحيان يساء فهم ما تقوله وكيفية ضمان أن يفهم تواصلك مع الآخرين بشكل صحيح في المستقبل. كما ستتعلم أيضا كيفية التعامل بشكل فعال مع الآخرين من خلال الاستماع بنشاط والنوعي التام للغة الجسد.

اهداف الدورة

- كيفية عملية التواصل الداخلي.
- مهارات الاستماع وطرح الأسئلة.
- كيفية التواصل بشكل لا شفهي.
- الإصغاء الفعال في بيئة العمل.
- التعرف على أنماط الشخصية.
- طرق التعامل مع الآخرين.
- تقديم العروض الشفهية بمهارة.

المستهدفين لحضور البرنامج :

- مديري المؤسسات / الشركات.
- رؤساء الأقسام.
- المشرفين.
- الموظفين.



● الاختلافات والنزاعات في الاتصال:

- مهارات الإنصات الفعال .
- طرق ممارسة الإنصات وعوائقه .
- تفهم الخلاف وأساليب إدارته .
- التحديات التي تواجه الثقافات المختلفة .

● الاتصال الكتابي في مجال الأعمال:

- الاتصال الكتابي في مجال الأعمال .
- أسلوب الكتابة في مجال الأعمال .
- تنسيقات الرسائل والذكرات والتقارير .
- الاتصال بالبريد الإلكتروني .
- الكتابة في الظروف الخاصة .

● الاتصال عبر لغة الجسد:

- الاتصال غير اللفظي .
- لغة الجسد .
- أشكال الاتصال غير اللفظي .
- الظهور بمظهر مهني لائق .
- بيئة العمل .

● العروض التقديمية:

- تطوير مهارات العروض التقديمية الفعالة .
- مراحل إعداد العرض التقديمي .
- اكتساب مهارات الإلقاء المحترفة .

● مقدمة حول اتصالات الأعمال.

- مفهوم الاتصال في مجال الأعمال .
- أهمية الاتصال في مجال الأعمال .
- معوقات الاتصال الفعال واستراتيجيات التغلب عليها .

● التخطيط للاتصال الفعال:

- تحديد المتطلبات الأساسية للاتصال الفعال .
- أولاً: تحديد الرسالة .
- ثانياً: تحليل المستقبلين .
- ثالثاً: إنشاء الرسالة .

● الاتصال اللفظي في مجال الأعمال:

- الاتصال اللفظي الفعال .
- مهارات الاتصال اللفظي .
- الاتصال الفعال بالهاتف .
- ماذا تفعل عند تحويل المكالمات؟
- التعامل مع المكالمات الغاضبة من العميل .