

CMP

دورة سلوكيات الأعمال وفن التعامل مع الغير

مقدمة : إعداد الموظفين المنتجين في المؤسسات الناجحة ، يعني أكثر من مجرد تدريبهم على 'معرفة الكيفية ' التقنية . إذ أنهم يحتاجون إلى التسلح بأدوات أكثر لكي يتعلموا ؛ في بيئة العمل . ويتعلمون كيف يكونون مسئولون . وكيف يمكن الإعتماد عليهم والثوق فيهم . كيف يتخذون المبادرة، وكيف يعملون بشكل جيد مع مديريهم ، مشرفيهم . والموظفين الآخرين بغض النظر عن جنسيتهم أو دينهم . بمعنى آخر، إعدادهم للنجاح يعني تدريبهم على أهمية أن يكون لديهم أخلاقيات إيجابية للعمل . في عالم العمل اليوم . امتلاك المعرفة والمهارات ليس بالأمر الكافي ، فينبغي أن يكون لدى الموظفين مهارات حياتية مثل : أهمية الحضور في الموعد المحدد . الشخصية اللطيفة . العمل ضمن الفريق الواحد . المظهر المقبول . الاتجاهات الجيد (السلوك والتفكير الإيجابي) . الإنتاجية . مهارات الاتصال والتواصل . إدارة الوقت . التعاون والاحترام .

اهداف الدورة

- المحافظة على سلوكيات الموظفين في جميع مواقف العمل .
- الجدارة بالثقة . يمكنالوثوق فيه في الوفاء بجميع مسؤوليات العمل .
- معرفة أهمية الدقة والحضور في المواعيد المحددة .
- إحترام حقوق الآخرين .
- فهم الموظفين أهمية المظهر الجيد في بيئة العمل .
- ممارسة الموظفين للعادات الصحية والشخصية .
- التعرف على أهمية الإجاهات الإيجابية والسلوك والتفكير الإيجابي .
- العمل على خلق علاقات جيدة مع المشرفين وزملائه .
- التعرف على أهمية مهارات التواصل الجيدة .
- التعرف على قواعد ولوائح الأمن خلال العمل .

المستهدفين لحضور البرنامج :

- المتدربين الذين يتطلعون إلى التخصص في قطاعات معينة من مهارات الأعمال .

محاور الدورة

● كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة:

- وصف الآداب السلوكية لمراعاة التعامل مع الأشخاص الذين يتحركون على كراسي متحركة.
- وصف الآداب السلوكية لمراعاة التعامل مع الشخص الضربير أو الذي يعاني من مشاكل في النظر.
- وصف الآداب السلوكية لمراعاة التعامل مع الشخص الأصم.
- وصف الآداب السلوكية لمراعاة التعامل مع الشخص الذي يعاني من مشاكل في النطق.
- التعامل مع المزعجين وصعبي المراس.
- كيفية تهدئة العميل المنزعج.
- كيفية تقديم النقد باحترافية وفعالية.

- مقدمة حول آداب السلوك في مؤسسات الأعمال.

● إلقاء التحية والتعارف:

- بروتوكول استقبال الزوار.
- بروتوكول التعارف والتقديم.
- بروتوكول غرفة الاجتماعات ومجلس الإدارة.
- معرفة كيفية التخطيط للاجتماعات.
- الآداب والسلوك في استخدام الإنترنت البريد الإلكتروني.

● آداب السلوك لاستخدام الهاتف:

- فهم القوانين الذهبية لإجراء واستلام المكالمات الهاتفية.