BLACKBIRD FOR TRAINING

إتقان آداب وبروتوكول الأعمال

www.blackbird-training.com

إتقان آداب وبروتوكول الأعمال

المقدمة

هل تعلم أنّ حوالي 85% من نجاح الحياة المهنية يعتمد على "المهارات الشخصية" بينما يعتمد فقط 15% على المعرفة التقنية؟ سواء كنت تتفاعل في قاعة الاجتماعات، عبر الإنترنت، أو في الخارج، فإن المهارات الشخصية الفعّالة ستكون لها أكبر تأثير في بناء العلاقات بنجاح.

إن ترك انطباعٍ أولي، وتحقيق تأثير، وتحقيق أهدافك هي ثلاثة فوائد فقط من هذه الدورة الديناميكية. خلال دورة "تحكم في الآداب والبروتوكول الأعمال"، سيرتفع المشاركون بالمعرفة العملية والمهارات المتقدمة لمساعدتهم في التحضير للتفاعلات الرئيسية مع الزملاء.

تطوير مفهوم الآداب الأعمال وممارسات الآداب المناسبة لمختلف السيناريوهات العملية والتجارية والاجتماعية. سيتعلم المشاركون متطلبات الآداب في الاجتماعات والترفيه، وسيناريوهات التفاعل التجاري عبر الهاتف والإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، ستتناول الدورة تحديات الآداب عند القيام بالأعمال التجارية في حالات أو اجتماعات متعددة الثقافات.

أهداف الدورة

- اكتساب مهارات متقدمة للحصول على التعرض الاجتماعي والتجاري والدولي.
- تعلم مبادئ بروتوكول الأعمال الدولي والآداب المهنية.
- فهم كيفية التصرف بشكل صحيح في الوضعيات العملية والاجتماعية بما في ذلك العشاء الرسمي والشبكات والندوات عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.
- تعلم كيفية إقامة اتصال فعّال مع أنواع مختلفة من الضيوف، من مختلف البلدان ومستويات الإدارة.
- إظهار السلوك الشخصي والمهني المناسب واتباع القواعد الاجتماعية والتجارية.
- فهم كيفية تطبيق التواصل الصحيح والآداب المهنية على جميع المستويات وفي جميع الأوقات.
- تنفيذ تغييرات مختلفة في بروتوكول وآداب العمل من ثقافات وبلدان ومناطق مختلفة.
- تخطيط زيارات الشخصيات المهمة والمناسبات الرسمية أثناء تنفيذ دور الضيافة المثالي.
- تعلم الفرق بين الآداب الدولية والمحلية في الأعمال والبروتوكول.
- تطبيق أسس بروتوكول الاجتماعات واستقبال المناسبات الرسمية.
- تعلم مهارات جديدة في التواصل والثقافات المتعددة - عبر الهاتف وعبر الإنترنت والبريد الإلكتروني ووجها لوجه.

محتوى الدورة

اليوم الأول

مقدمة في الآداب الاجتماعية والتصرفات اليومية وبروتوكول الأعمال

- فهم الآداب وأهميتها
- التقييم الذاتي لمعرفة الآداب
- التصرفات اليومية والأخلاق والأخطاء الشائعة
- أفضل الممارسات لحضور الاجتماعات العملية
- مبادئ الآداب في المكتب وبروتوكول العمل
- الإرشادات لتخطيط وترؤس الاجتماعات والفعاليات أو الندوات
  - قبل الاجتماع
  - في يوم الاجتماع
  - ترؤس الاجتماع

Head Office: +44 7480 775 526 | 0 7401 177 335
Email: training@blackbird-training.com
Website: www.blackbird-training.com

- متابعة النقاط والإجراءات
- استخدام الإنترنت في مكان العمل والأدب الإلكتروني

اليوم الثاني

الفعاليات الرسمية والسلوك المهني

- التصرفات والقواعد والآداب للمناسبات الرسمية واللقاءات
- العشاء والفعاليات الرسمية: الآداب والقواعد والبروتوكول
- التعامل مع الشخصيات المهمة، والزوار، وتنظيم فعاليات الأعمال
- التواصل المهني: كيفية التعامل مع الغرفة والآداب الاجتماعية في المؤتمرات العملية، والاجتماعات الخارجية، والفعاليات
- وجبات العمل: الأساسيات والآداب المتقدمة على الطاولة
  - أساسيات الآداب على الطاولة
  - توجيه ووضع الأدوات
  - آداب تناول الطعام في الأعمال
  - نقاط بارزة للثقافات المتعددة
  - توجيهات محددة للأطعمة

اليوم الثالث

الآداب الدولية - ثقافات شمالية

- اختبار مهارات الآداب الدولية - الجزء 1
- فهم والتعامل المهني مع الشماليين
- الفروق الثقافية والآداب في التعامل مع الأوروبيين
- التعامل مع الزملاء والاتصالات والموردين البريطانيين
- الآداب الثقافية لدول الإسكندنافيا، بما في ذلك السويد والدنمارك
- الطريقة الروسية: كيفية التعامل مع الزملاء من الاتحاد السوفيتي والدول المجاورة

اليوم الرابع

الآداب الدولية - ثقافات جنوبية وشرقية

- اختبار مهارات الآداب الدولية - الجزء 2
- فهم والتعامل المهني مع الهنود
- الفروق الثقافية والقانونية والآداب في التعامل مع الصين
- التعامل مع الزملاء الأفارقة وجهات الاتصال والموردين
- الفروق الثقافية لليابان ودول آسيا الأخرى، بما في ذلك كوريا والفلبين
- آداب البرازيل والثقافات الجنوبية الأمريكية والأخلاقيات الاجتماعية

اليوم الخامس

الآداب في التواصل وأخلاقيات العمل

- الإرشادات لموظفي الاستقبال والأمن والخدمة
- إجراء التقديمات وبروتوكول التحية ومصافحة الناس وغيرها من البروتوكولات
- التعامل مع الأشخاص والمواقف الصعبة وكيفية الرفض بلطف
- أفضل الممارسات في التواصل عبر الهاتف وآدابه
- اللياقة في التواصل الكتابي وآداب البريد الإلكتروني

Head Office: +44 7480 775 526 | 0 7401 177 335
Email: training@blackbird-training.com
Website: www.blackbird-training.com

اليوم السادس

الآداب في التواصل وأخلاقيات العمل مستمر

- التعامل مع خدمة العملاء والاتصال بالموردين والبروتوكولات الشائعة
- فهم دور الأخلاق في مكان العمل
- التحديات التي تواجه التنوع والشمولية والمساواة
- التخطيط العملي

اليوم السابع

تقنيات متقدمة في الآداب العملية

- تمثيل سيناريوهات للتفاعلات العملية
- ممارسة الحساسية الثقافية في الحالات العرضية
- استراتيجيات التغذية الراجعة والتحسين

اليوم الثامن

البروتوكول الأعمال المتقدم ودراسات الحالات

- تقنيات البروتوكول الأعمال المتقدمة
- دراسات الحالات حول الآداب الناجحة في الأعمال
- إدارة الأزمات والآداب في المواقف الصعبة

اليوم التاسع

التقييم النهائي والشهادات

- التقييم النهائي والشهادات
- التغذية الراجعة والخطط الشخصية للمشاركين
- جلسة للأسئلة والأجوبة وختام الدورة

Head Office: +44 7480 775 526 | 0 7401 177 335
Email: training@blackbird-training.com
Website: www.blackbird-training.com

Blackbird Training Clients

MANNAI Trading Company WLL, **Qatar**

Alumina Corporation **Guinea**

Booking.com **Netherlands**

Oxfam GB International Organization, **Yemen**

Capital Markets Authority, **Kuwait**

Waltersmith Petroman Oil Limited **Nigeria**

Qatar National Bank (QNB), **Qatar**

Qatar Foundation, **Qatar**

AFRICAN UNION ADVISORY BOARD ON CORRUPTION, **Tanzania**

KFAS **Kuwait**

Reserve Bank of Malawi, **Malawi**

Central Bank of Nigeria **Nigeria**

Ministry of Interior, **KSA**

Mabruk Oil Company **Libya**

Saudi Electricity Company, **KSA**

BADAN PENGELOLA KEUANGAN Haji, **Indonesia**

NATO **Italy**

ENI CORPORATE UNIVERSITY, **Italy**

Gulf Bank **Kuwait**

General Organization for Social Insurance **KSA**

Defence Space Administraion **Nigeria**

National Industries Group (Holding), **Kuwait**

Hamad Medical Corporation, **Qatar**

USAID **Pakistan**

STC Solutions, **KSA**

North Oil company,

EKO Electricity

Oman Broadband

UN.

Authority for

UK Traininig
PARTNER

Head Office: +44 7480 775 526 | 0 7401 177 335
Email: training@blackbird-training.com
Website: www.blackbird-training.com

البرامج التدريبية

البرامج التقنية

- المهارات الاحترافية
- المالية والمحاسبة والميزانية
- الإعلام والعلاقات العامة
- إدارة المشاريع
- الموارد البشرية
- تدقيق الحسابات وضمان الجودة
- التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
- السكرتارية وإدارة المكاتب
- سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
- الإدارة والقيادة
- صقل المهارات والإدارة المرنة

البرامج الإدارية

- إدارة المشافي
- القطاع العام
- ورشات عمل خاصة
- النفط والغاز
- هندسة الاتصالات
- تكنولوجيا المعلومات
- الصحة والسلامة
- القانون وإدارة العقود
- الجمارك و السلامة
- الطيران والملاحة الجوية
- الإدارة العليا

International House 185 Tower Bridge Road London SE1 2UF United Kingdom

+44 7401 1773 35
+44 7480 775526

training@blackbird-training.com

www.blackbird-training.com