

دورة إتقان أداب وبروتوكول الأعمال الشاملة

UK Traininig

PARTNER

دورة إتقان أداب وبروتوكول الأعمال الشاملة

مقدمة

هل تعلم أن حوالي 85% من النجاح المهني يعتمد على "المهارات الشخصية" skills soft، بينما يعتمد 15% فقط على المعرفة التقنية؟ سواء كنت تتفاعل في غرفة الاجتماعات أو عبر الإنترنت أو حتى في الخارج، فإن إتيكيت الأعمال الفعال سيكون له أكبر تأثير في بناء علاقات ناجحة.

إن أولى الانطباعات، ترك النثر الإيجابي، وتحقيق أهدافك، هي مجرد بعض الفوائد التي ستجنيها من خلال دورة "إتقان إتيكيت الأعمال والبروتوكول". خلال هذه الدورة، سيكتسب المشاركون معرفة عملية ومهارات متقدمة تساعدهم في الاستعداد للتفاعلات المهمة مع الزملاء والعملاء.

يُعدّ الدورة بتطوير مفهوم إتيكيت الأعمال والمهارات المناسبة في مختلف السيناريوهات العملية، التجارية، والاجتماعية. سيتعلم المشاركون متطلبات إتيكيت الاجتماعات والفعاليات وبروتوكولات الأعمال عبر الهاتف والإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، تتناول الدورة تحديات إتيكيت الأعمال عند العمل في بيئات متعددة الثقافات أو عند اللقاء مع شركاء دوليين.

أهداف الدورة

من خلال إتمام هذه الدورة، سيحقق المشاركون الأهداف التالية:

- اكتساب مهارات متقدمة للتفاعل الاجتماعي والمهني والدولي.
- تعلم مبادئ البروتوكول التجاري وإتيكيت الأعمال المهني.
- فهم كيفية التصرف بشكل صحيح في المواقف الاجتماعية والعملية، بما في ذلك العشاء الرسمي، بناء الشبكات، الندوات الإلكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعي.
- تعلم كيفية إنشاء تواصل فعال مع الضيوف المختلفين، من بلدان وثقافات متنوعة ومع مستويات إدارية متعددة.
- إظهار السلوك المناسب المهني والشخصي والامتنان لقواعد إتيكيت الأعمال.
- تطبيق التواصل المهني وإتيكيت الأعمال في جميع المواقف والظروف.
- تنفيذ البروتوكولات المتنوعة وفقاً للثقافات والأهم والمناطق المختلفة.
- التخطيط لزيارة كبار الشخصيات والمناسبات الرسمية مع أداء دور المضيف المثالي.
- تعلم الاختلافات الدولية والمحلية في إتيكيت الأعمال والبروتوكول.
- تطبيق أساسيات البروتوكول الخاص بالاجتماعات والفعاليات الرسمية.
- اكتساب مهارات التواصل متعدد الثقافات عبر الهاتف، الإنترنت، البريد الإلكتروني، ومن خلال اللقاءات الشخصية.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في إتيكيت الأعمال، النداب اليومية، والبروتوكول التجاري

- فهم إتيكيت الأعمال وأهميته في السياقات المختلفة.
- تقييم الذات ومعرفة مدى الإلمام بمفاهيم إتيكيت الأعمال.
- النداب اليومية والسلوكيات اللائقة في بيئة العمل.
- أفضل الممارسات لحضور الاجتماعات التجارية.
- إتيكيت المكتب وقواعد العمل المناسبة.
- إرشادات لتخطيط وقيادة الاجتماعات والفعاليات.
- المبادئ المناسبة لاستخدام الإنترنت في مكان العمل وأداب الإنترنت.

اليوم الثاني: الفعاليات الرسمية والسلوك المهني

UK Training
PARTNER



- السلوكيات وقواعد إتيكيت الأعمال للفعاليات الرسمية.
- العشاء الرسمي: قواعد إتيكيت وبروتوكولات.
- التعامل مع كبار الشخصيات، الزوار، واستضافة الفعاليات التجارية.
- كيفية بناء شبكة من العلاقات المهنية والانداب الاجتماعية في المؤتمرات التجارية والاجتماعات الخارجية.
- آداب تناول الطعام في بيئات العمل: إتيكيت الطعام التجاري.
- التحديات المتعلقة بثقافات متعددة في إتيكيت الطعام.

اليوم الثالث: إتيكيت الأعمال - الثقافات الشمالية

- اختبار مهاراتك في إتيكيت الأعمال الدولي - الجزء الأول.
- التعامل مع الزملاء والشركاء التجاريين في أمريكا الشمالية.
- إتيكيت الأعمال في أوروبا.
- التعامل مع الزملاء البريطانيين والهوردين.
- الفروق الثقافية في التعامل مع الدول الاسكندنافية مثل السويد والدنمارك.
- التعامل مع الزملاء من روسيا والمناطق المجاورة.

اليوم الرابع: إتيكيت الأعمال - الثقافات الجنوبية والشرقية

- اختبار مهاراتك في إتيكيت الأعمال الدولي - الجزء الثاني.
- التعامل مع الزملاء في الهند والصين وفقاً للثقافات المحلية.
- التعامل مع الزملاء في إفريقيا ودول شرق آسيا، مثل كوريا والفلبين.
- التعامل مع الثقافات البرازيلية وجنوب أمريكا.

اليوم الخامس: إتيكيت الأعمال في الاتصال وأخلاقيات العمل

- الإرشادات الخاصة باستقبال العملاء وموظفي الخدمة.
- إتيكيت الأعمال في تقديم التعريفات، التحيات، المصافحة، وغيرها من بروتوكولات الأعمال.
- التعامل مع الأشخاص الصعبين والمواقف المزجة.
- أفضل ممارسات الاتصال الهاتفي وأداب البريد الإلكتروني.

اليوم السادس: إتيكيت الأعمال في الاتصال وأخلاقيات العمل مستمر

- آداب الاتصال في خدمة العملاء والبروتوكولات المتبعة.
- دور الأخلاقيات في مكان العمل: التحديات المتعلقة بالتنوع والشمولية.

اليوم السابع: تقنيات متقدمة في إتيكيت الأعمال

- التمهيل الحي للمواقف التجارية.
- الوعي الثقافي في المحاكاة العملية.

اليوم الثامن: البروتوكولات المتقدمة في الأعمال ودراسات الحالة

- تقنيات البروتوكول التجاري المتقدمة.
- دراسات حالة حول إتيكيت الأعمال الناجحة.
- إدارة النزاعات والبروتوكولات في المواقف الصعبة.

اليوم التاسع: استراتيجيات بناء الشبكات المهنية والتفاوض

- استراتيجيات بناء شبكة علاقات قوية:

UK Training
PARTNER



كيفية التواصل الفعال وبناء شبكة من العلاقات المهنية المستدامة.
كيفية استغلال الفعاليات والمعارض التجارية لتعزيز العلاقات الشخصية والمهنية.
التفاعل الفعال مع الزملاء والعملاء الجدد وتوسيع دائرة العلاقات عبر الإنترنت.

- أساسيات التفاوض في بيئة العمل:
أهم تقنيات التفاوض الفعالة.
كيفية التفاوض بنجاح مع مختلف الشخصيات.
تطبيق استراتيجيات التفاوض في بيئات العمل الدولية والمتعددة الثقافات.
- إتيكيت العمل مع كبار الشخصيات:
طرق التعامل مع التنفيذيين وأعضاء الفرق العليا في الاجتماعات.
فنون الاستقبال والضيافة الخاصة بهم وفقاً للبروتوكولات العالمية.
تعزيز تأثيرك داخل المنظمة من خلال تقديم نفسك بصورة احترافية.

اليوم العاشر: التقييم النهائي والشهادات

- التقييم النهائي والشهادات.
- التغذية الراجعة الشخصية وخطط العمل المستقبلية.
- جلسة أسئلة وأجوبة وختام الدورة.

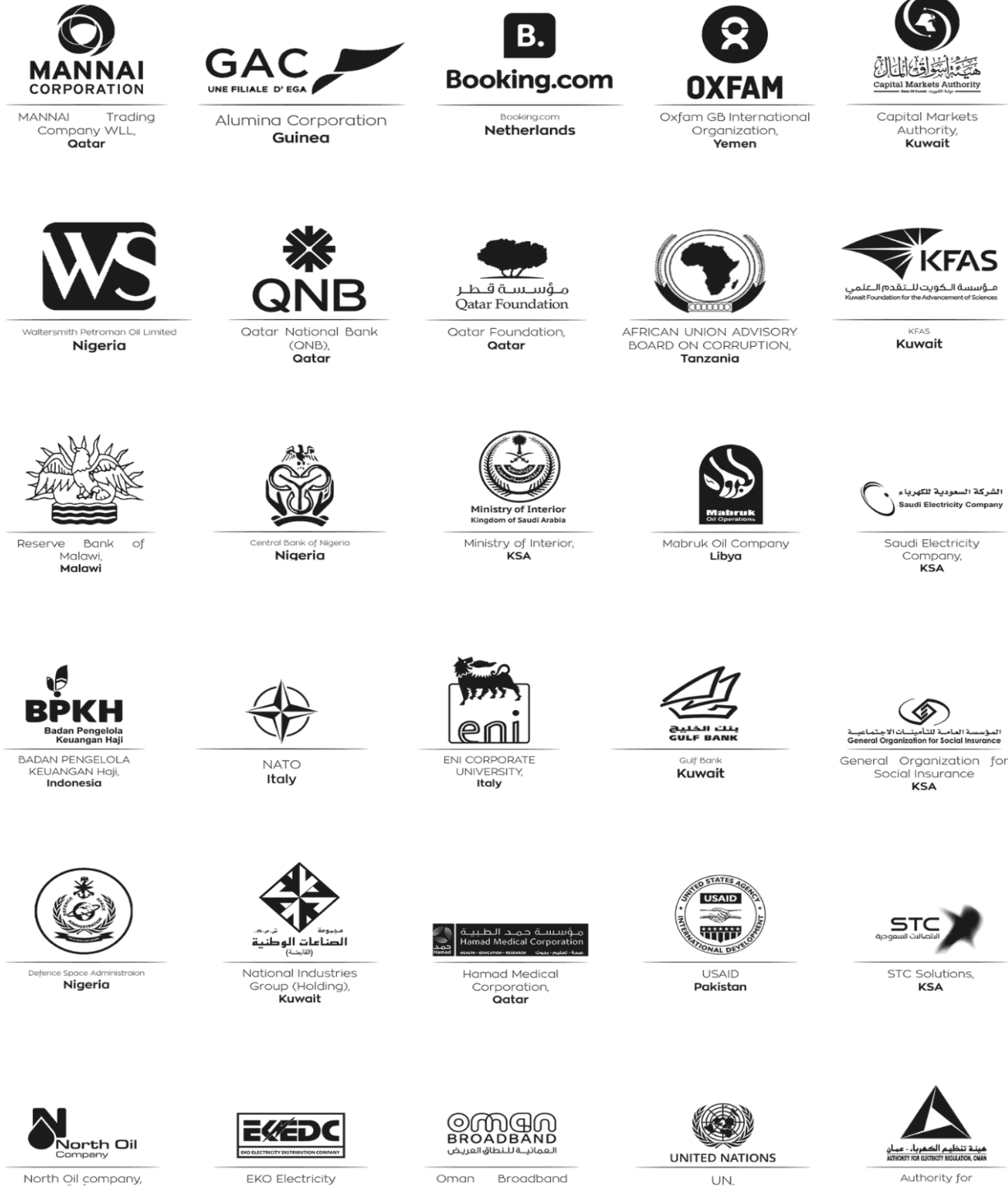
الخاتمة

تُعد دورة إتيكيت الأعمال والبروتوكول التجاري هي المفتاح لبناء علاقات مهنية قوية وناجحة. من خلال تعلم إتيكيت الأعمال، يمكن للمشاركين تطبيق البروتوكول التجاري في مختلف المواقف سواء كانت رسمية أو اجتماعية. كما سيساعدكم الدورة على تحسين مهاراتهم في التواصل الدولي وفهم الاختلافات الثقافية. إتيكيت الأعمال ليس فقط مجموعة من القواعد، بل هو أسلوب حياة يمكن أن يفتح أبواب العديد من الفرص المهنية.

UK Training
PARTNER



Blackbird Training Clients



UK Training
PARTNER

البرامج التدريبية

إدارة المشافي
القطاع العام
ورشات عمل خاصة
النفط والغاز
هندسة الاتصالات
تكنولوجيا المعلومات
الصحة والسلاحة
القانون وإدارة العقود
الجهارك و السلاحة
الطيران والصلاح الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية لبرامج الإدارة

المهارات الاحترافية
الهالية والحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الهوراد البشرية
تدقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD
FOR TRAINING



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



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

PARTNER

