

مهارات التواصل والاتصال الفعال

أهداف البرنامج

مقدمة :

تركز هذه الدورة التدريبية العملية على مهارات الاتصال الاحترافي في مجال العمل 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 الإستماع بنشاط والوعي التام للغة الجسد.



الأهداف التفصيلية :

يعد إتمام هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على :

- 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.

محاو البرنامج

المحور الأول : مقدمة حول اتصالات الاعمال

- مفهوم الاتصال في مجال الأعمال.
- أهمية الاتصال في مجال الأعمال.
- معوقات الاتصال الفعال واستراتيجيات التغلب عليها.
- عناصر عملية الاتصال الفعال.
- قنوات ووسائل الاتصال
- التشويش والتغذية الراجعة



المحور الثاني : التخطيط للاتصال الفعال

- تحديد المتطلبات الاساسية للاتصال الفعال.
- تحديد الرسالة.
- تحليل المستقبلين.
- إنشاء الرسالة.

المحور الثالث : الاتصال اللفظي الفعال

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

المحور الخامس : الاتصال الكتابي الفعال

- الاتصال الكتابي في مجال الأعمال.
- أسلوب الكتابة في مجال الأعمال.
- الاتصال بالبريد الإلكتروني.
- الكتابة في الظروف الخاصة.

المحور السادس: الاتصال عبر لغة الجسد

- الاتصال الكتابي في مجال الأعمال.
- أسلوب الكتابة في مجال الأعمال.
- الاتصال بالبريد الإلكتروني.
- الكتابة في الظروف الخاصة.

المحور السابع: العروض التقديمية

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

المحور الثامن: الاختلافات والنزاعات في عمليات الاتصال:

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

البرنامج موجه إلى

- مدراء المؤسسات / الشركات.
- مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام.
- مدراء المشاريع.
- المشرفين .



أساليب التدريب

- العروض التقديمية
- الحالات العملية
- ورش عمل
- الوسائل المرئية المناسبة
- فرق العمل



العرض المالي



KSA



[Twitter](#) [LinkedIn](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [YouTube](#) #HDTC

www.hdtc-ksa.com information@hdtc.ae

+966 114 724 744 +966 55 744 4070