

محترف اعمال معتمد في اتصالات الأعمال CBPTM

اسم البرنامج

☆☆☆☆☆ CBP Business Communication

مقدمة:

أسلوب التواصل يعني طريقة اختيار الكلمات والألفاظ ووقت إلقائها. فالتواصل الفعال أمر ضروري في كل مكان وفي كل زمان، خاصة إذا كان الأمر متعلقاً ببيئة العمل؛ فأسلوبك مع مديرك يختلف عن أسلوبك مع زميلك وكلامها يختلف عن أسلوبك مع رؤوسك، إلا إن الشيء الوحيد المشترك بين الثلاثة أساليب هو الاحترام والتفهم المتبادل. ولهذا فقد خلصت الأبحاث من خلال التجارب البشرية إلى أن التواصل الفعال هو فن يمكن اكتسابه وممارسته لتحقيق أكبر قدر من الفائدة للجميع.

يركز برنامج "اتصالات الأعمال" على بناء وترسيخ مهارات التواصل الفعالة في مجال الأعمال، وذلك من خلال تلك التدرّب على استخدام أنجع الاستراتيجيات وأكثرها فعالية وتأثيراً من أجل الوصول إلى مرحلة إتقان مهارات التواصل بحيث تصبح تلك المهارات قيمةً مغروسةً في نفس المتدرب وطبعاً غالباً على سلوكه.

هذا البرنامج يُعد أساساً لكل من يرغب في تطوير مهارات التواصل الفعال وخاصة في بيئة الأعمال، حيث يتدرب المشاركون على تطبيق المهارات والاستراتيجيات الفعالة واللازمة من أجل تحقيق تواصل فعال وناجح، وذلك يشمل كافة أشكال التواصل، بالإضافة إلى المشاركة في سيناريوهات وتدريبات عملية تضمن استغلال تلك المهارات بهدف تحقيق أقصى فائدة مرجوة من ذلك التواصل.

يهدف البرنامج أيضاً إلى تزويد المتدربين بأفضل الممارسات العملية والمهارات المهنية اللازمة وذلك للارتقاء إلى أعلى معايير الجودة العالمية، حيث يجعل من مهارات التواصل في بيئة العمل فناً يتقنونه بحرفية عالية ويمكنهم من تحديد طريقة التواصل الفعالة مع كل عميل محتمل.

أهداف برنامج اتصالات الأعمال

بعد الحديث عن أهمية التواصل بين الأفراد والمجتمعات في تحسين جودة الحياة البشرية والارتقاء، فقد بات من الضروري أن نتدرب على كيفية التواصل الفعال وإحداث التأثير المرجو في الآخرين. وبشكل خاص سنتناول بالشرح والتفصيل جزءاً من هذا التواصل وهو ما يختص ببيئة العمل. فالتواصل بين الزملاء ورؤسائهم بكل أشكاله ضروري لكل مهني ناجح. ولهذا فإن برنامجنا "اتصالات الأعمال" يهدف إلى تهيئة المتدربين وخاصة المنضمين حديثاً إلى بيئة العمل. حيث يزود البرنامج المتدربين بأهم النواحي والمبادئ الأساسية التي تعين على تحقيق اتصال ناجح وفعال في بيئة العمل، كما يصفّل مهاراتهم عبر تعريفهم بأحدث المنهجيات التي تتيح لهم تحقيق أقصى استفادة من خبراتهم وذلك على النحو التالي:

- يعرف أهمية التواصل.
- يوضح ضرورة اختيار الوسيلة الملائمة في التواصل.
- يحل تعريف التواصل الاحترافي.
- يبني استراتيجيات ناجحة للتواصل الفعال من أجل تخطي كل أشكال إعاقة الاتصال.
- يبين أهمية التواصل غير اللفظي في بيئة العمل وأهميته.
- يستنتج شروط استخدام لغة الجسد.
- يطور مهارات التواصل الشفهي والعرض التقديمي.
- يشرح مقومات العروض التقديمية الناجحة.
- حل مشاكل التضارب في الآراء أو النزاعات أثناء التواصل الاحترافي.
- يطور مهارات الكتابة الاحترافية في مجال الأعمال.
- يطور مهارات التواصل عبر الهاتف لإنجاز الأعمال.

الإستمرار في التدريب ... استمرار التطوير



مخرجات برنامج اتصالات الأعمال

يضع هذا البرنامج نصب أعينكم مهارات الاتصال في مجال أعمال ويجعل من تلك المهارات جزءاً لا يتجزأ من خبرتكم المهنية، حيث يزودكم بالأدوات والخبرات والمهارات اللازمة لتطوير كفاءة وجودة الاتصال في بيئة العمل، والتي هي من الضرورة والأهمية تكون سبباً في النظر إليكم بعين التقدير والاحترام من زملائكم ومديريكم وعملائكم. ففي نهاية هذا البرنامج التدريبي، سيكون المتدرب قادراً على أن:

- يعرّف المقصود بالتواصل الاحترافي.
- يستنتج أسس التواصل الاحترافي.
- يحدد المعوقات المحتملة للتواصل الفعال.
- يحد الاستراتيجيات الناجحة للتغلب على تلك العقبات والمعوقات وتذليلها.
- يقارن بين التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- يستنتج المتطلبات الأساسية للتواصل الفعال.
- يستنتج مقومات العرض التقديمي الناجح.
- يطل دور التكنولوجيا في العرض التقديمي.
- يصف العناصر الأساسية لكتابة الرسائل الرسمية في العمل.
- يفسر أهمية تحليل الجمهور المستهدف في تحقيق التواصل الفعال.
- يحدد العناصر الأساسية في هيكل الرسالة بطريقة نموذجية.
- يقيم دور التواصل الخطي.
- يستنتج أهمية المظهر الخارجي في بيئة العمل.
- يستنتج مميزات التواصل الخطي الفعال.
- يصيغ كتابة إبداعية إقناعية.
- يعالج مشكلات تضارب الآراء بشكل سلس.
- يعدد أسباب تضارب الآراء.
- يجعل من التنوع الثقافي في بيئة العمل عاملاً إيجابياً في عملية الاتصال الاحترافي.
- يقيم أداءه في تناول التنوع الثقافي من أجل تحسين التعاطي معه.

محاوير برنامج اتصالات الأعمال

- الوحدة الأولى: مقدمة للتواصل الاحترافي
- الوحدة الثانية: هيكلية التواصل الاحترافي
- الوحدة الثالثة: تطوير أسلوب كتابة احترافية
- الوحدة الرابعة: أنواع الكتابة الاحترافية
- الوحدة الخامسة: الكتابة في الظروف الخاصة

الإستمرار في التدريب ... استمرار التطوير

- الوحدة السادسة: تطوير مهارات التواصل الشفوي
- الوحدة السابعة: الاحترافية في استخدام الهاتف لإنجاز الأعمال
- الوحدة الثامنة: التواصل غير اللفظي
- الوحدة التاسعة: تطوير مهارات العرض التقديمي الفعال
- الوحدة العاشرة: التضارب في الآراء أثناء التواصل الاحترافي

الفئة المستهدفة:

- مدراء ومشرفي الإدارات
- جميع الموظفين من لديهم الرغبة في التميز على المستوى المهني والشخصي
- الخريجين والباحثين عن فرص عمل
- موظفي مراكز الاتصال والاستقبال

أسلوب تنفيذ البرنامج:

- تطبيقات عملية - دراسة حالات عملية - مقاطع فيديو - ألعاب تفاعلية
- البرنامج متوفر باللغة العربية & اللغة الإنجليزية
- البرنامج متوفر حضوري & أونلاين

المركز الإداري والمالي للتدريب

الإستمرار في التدريب ... استمرار التطوير