الدورة التدريبية: إدارة المراسلات الرسمية والاتصالات الهاتفية للمكاتب التنفيذية

يوليو ٢٠٢٦ ٠٩ - ٠٥

اسطنبول

(للشخص الواحد) € ٤٥٠٠

Ref: #SA7902_101982

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

BIG BEN هذه الدورة العمود الفقري للكفاءة التنفيذية في أي مؤسسة تُمثل إدارة المراسلات الرسمية والاتصالات الهاتفية من إتقان هذه المهارات الحيوية من الألف التدريبية المتخصصة والفريدة لتمكين المكاتب طموحة. تقدم Training Center الورقي وتعقيداتها، يصبح امتلاك بروتوكولات واضحة وفعالة إلى الياء. في عالم تتزايد فيه سرعة تدفق المعلومات التنفيذية ودقة توجيه المعلومات. تستند هذه أمراً محورياً للحفاظ على الصورة المهنية وضمان لإدارة البريد الإلكتروني والهاتف والبريد David الإدارة المكتبية والاتصالات المؤسسية، مستفيدة من الدورة إلى أفضل الممارسات العالمية في مجال سرعة الاستجابة منهجاً متكاملاً يركز BIG BEN Training Center في مجال التواصل المهني. يقدم أبحاث وخبرات خبراء مثل البروفيسورCrystal مع الحالات الوارد بكفاءة، وإدارة المكالمات الهاتفية التطبيقي، حيث سيتعلم المشاركون كيفية تنظيم البريد على الجانب آمنة وسهلة الاسترجاع، كل ذلك مع الصعبة، وصياغة المراسلات الرسمية بدقة، وأرشفة باحترافية عالية بما في ذلك التعامل المهنية. ستساهم هذه الدورة بشكل مباشر في رفع الحفاظ على أعلى معايير السرية والأخلاقيات المعلومات بطرق أكثر احترافية وفعالية. وتحسين تجربة العملاء والشركاء من خلال اتصالات كفاءة المكاتب التنفيذية، وتعزيز صورة المؤسسة،

ل: الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- المساعدون الإداريون والتنفيذيون.
- سكرتيري المدراء التنفيذيين.
- مدراء المكاتب التنفيذية.
- منسقي الإدارات العليا.
- موظفي الدعم الإداري في المستويات التنفيذية.
- أخصائيو العلاقات العامة والاتصالات الداخلية.
- المشرفون على أقسام الخدمات الإدارية.
- الرسمية في المكاتب العليا. أي موظف مسؤول عن إدارة المراسلات والاتصالات

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع الحكومي بكافة وزاراته وهيئاته.
- القطاع المالي والمصرفي.
- القطاع الصحي والمستشفيات.
- قطاع التعليم العالي والجامعات.
- قطاع الطاقة والخدمات العامة.
- قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- القطاع الصناعي والتجاري الكبير.
- قطاع الخدمات الاستشارية والمهنية.
- المنظمات غير الربحية والجمعيات الكبرى.
- الهيئات والجهات شبه الحكومية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- المكاتب التنفيذية للإدارة العليا .
- أقسام السكرتارية التنفيذية .
- إدارات العلاقات العامة والاتصالات المؤسسية .
- أقسام الخدمات الإدارية .
- مكاتب خدمة العملاء في المؤسسات الكبرى .
- إدارات الشؤون القانونية والعقود .
- مكاتب إدارة المشاريع .
- والخارجية الرسمية. أقسام الموارد البشرية في اتصالاتها الداخلية

أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية : بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- بكفاءة عالية . إدارة تدفق البريد الإلكتروني الوارد والصادر
- الهاتفية وإدارتها . تطبيق بروتوكولات مهنية متقدمة للرد على المكالمات
- بطريقة منظمة وآمنة . تصنيف وأرشفة المراسلات الرسمية (إلكترونية وورقية)
- ووضوح . صياغة الخطابات والمراسلات الإدارية الرسمية بدقة
- الصعبة أو المشحونة . التعامل بفعالية واحترافية مع المكالمات الهاتفية
- بالمراسلات والاتصالات . استخدام أدوات وتقنيات لتنظيم المهام المتعلقة
- لأفضل الممارسات . حماية بيانات وسرية المراسلات التنفيذية وفقاً
- تبسيط إجراءات الاتصالات . تحسين كفاءة وإنتاجية المكاتب التنفيذية من خلال
- احترافية . تعزيز صورة المؤسسة من خلال اتصالات هاتفية وكتابية
- والمراسلات. إدارة الوقت بشكل فعال في ظل تعدد قنوات الاتصال

منهجية الدورة التدريبية:

BIG BEN Training المراسلات الرسمية والاتصالات الهاتفية للمكاتب تعتمد منهجية الدورة التدريبية المتقدمة لإدارة أقصى استفادة للمشاركين. تشمل الجلسات على مزيج فعال من الأساليب التفاعلية والتطبيق التنفيذية التي يقدمها Center يتم تعزيز النظري وأفضل الممارسات في مجالات إدارة البريد التدريبية عروضاً تقديمية مركزة تقدم الإطار العملي لضمان المكاتب التنفيذية. تشكل الفهم من خلال مناقشات جماعية مستفيضة حول تحديات الإلكتروني والهاتف والمراسلات الورقية. حيث يحلل المشاركون مواقف حقيقية دراسات الحالة الواقعية المستمدة من مختلف القطاعات إدارة تدفق المعلومات في وإدارة للتدريبات العملية والمحاكاة، حيث يمارس المشاركون ويطورون حلولاً عملية لها. يخصص وقت كبيرا ركيزة أساسية، اتصال صعبة. تشجع الجلسات البريد الوارد بكفاءة، وصياغة خطابات رسمية، مهارات الرد على الهاتف ببروتوكولات مهنية، المشاركين. يوفر المدربون ذوو الخبرة الواسعة التفاعلية وورش العمل المصغرة على تبادل الخبرات والتعامل مع سيناريوهات والتعلم من تحسين أدائه. يضمن BIG BEN Training Center بيئة تغذية راجعة فورية وبناءة لمساعدة كل متدرب على بين في سياقات العمل الحقيقية للمكاتب الأخطاء، مع التركيز الدائم على التطبيق العملي تعليمية داعمة تشجع على التجربة التنفيذية للمفاهيم

التدريبية): خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة

المكاتب التنفيذية الوحدة الأولى: أساسيات الاتصال الرسمي وأهميته في

- مقدمة عن دور الاتصالات الرسمية في نجاح المؤسسات
- أخلاقيات وسرية الاتصالات في البيئة التنفيذية
- خطابات، مذكرات) فهم أنواع المراسلات الرسمية (بريد إلكتروني،
- مبادئ الاتصال الفعال كتابياً وشفوياً
- تحليل احتياجات المعلومات للقيادات التنفيذية
- تحديد أولويات المهام المتعلقة بالاتصالات
- أدوات تنظيم المكاتب التنفيذية الأساسية

التنفيذية الوحدة الثانية: إتقان فن إدارة المكالمات الهاتفية

- بروتوكولات الرد المهني على المكالمات الواردة
- تقنيات نقل المكالمات بكفاءة ودقة
- الهاتفية إدارة مكالمات المدراء التنفيذيين وتنظيم مواعيدهم
- عنها توثيق المكالمات الهاتفية الهامة والتقارير الناتجة
- والمشتكي استراتيجيات التعامل مع المكالمات الصعبة
- (مؤتمرات، تحويل) استخدام أنظمة الهاتف المتقدمة في المكاتب
- معايير جودة الخدمة الهاتفية في البيئة التنفيذية

بكفاءة وأمان الوحدة الثالثة: إدارة البريد الإلكتروني الرسمي

- الفورية استراتيجيات تنظيم البريد الوارد وتحديد الأولويات
- والمختصرة فن صياغة رسائل البريد الإلكتروني الرسمية الواضحة
- إدارة توقيعات البريد الإلكتروني المهنية
- المعنية بروتوكولات الرد على الرسائل وتوجيهها للجهات
- الاسترجاع أرشفة البريد الإلكتروني وتصنيفه لسهولة
- والاختراقات حماية البريد الإلكتروني من التهديدات الأمنية
- إدارة توقيت إرسال الرسائل الرسمية والمتابعة

البريد الورقي الوحدة الرابعة: صياغة المراسلات الكتابية وإدارة

- أنواع المراسلات الكتابية الرسمية واستخداماتها
- هيكلة الخطابات الرسمية والمذكرات الداخلية بدقة
- قواعد اللغة والأسلوب المهني في المراسلات
- والصادر إجراءات استلام وتسجيل البريد الورقي الوارد
- تصنيف وأرشفة المستندات والمراسلات الورقية
- ضمان سرية وسلامة البريد الورقي الحساس
- التحول الرقمي الآمن للمراسلات الورقية

الاتصالات الشاملة الوحدة الخامسة: تعزيز الكفاءة والأمن في إدارة

- إلكتروني، ورقي) دمج إدارة قنوات الاتصال المختلفة (هاتف، بريد
- تطوير سياسات وإجراءات داخلية لإدارة المراسلات
- إدارة الوقت الفعال في ظل تعدد المهام الاتصالية
- (أدوات بسيطة) استخدام التكنولوجيا لتحسين كفاءة إدارة المراسلات
- والورقية أساسيات حماية البيانات في المراسلات الإلكترونية
- تعزيز صورة المؤسسة من خلال كل اتصال رسمي
- التنفيذية تطوير مؤشرات أداء لقياس كفاءة إدارة المراسلات

الأسئلة المتكررة:

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٠-٢٥ بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:

وسرية كل منها، وكيف وكتابيًا) عبر جميع القطاعات والهيئات الحكومية هل يمكن توحيد معايير الاتصال الرسمي (هاتفيًا

والاحتياجات الفريدة لكل مؤسسة؟ يمكن تحقيق هذا التوازن بين التوحيد القياسي والخاصة دون إخلال بخصوصية

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

اتصالها الرسمية بشكل حصري على احتياجات المكاتب Training Center تركز هذه الدورة التدريبية الفريدة من BIG BEN
سطحي في الدورات العامة. لا تكتفي بتقديم باحترافية عالية، وهو تخصص دقيق غالباً ما يُغطى التنفيذية في إدارة قنوات
الحساسة، وتنظيم بروتوكولات إدارة البريد الإلكتروني للمدراء، وفنون نظريات الاتصال، بل تغوص عملياً في تفاصيل بشكل
الشديد على السرية والأمن. يعتمد النهج البريد الورقي، وصياغة المراسلات الرسمية بدقة، مع التعامل مع المكالمات الهاتفية
تم تطوير المحتوى المساعدون التنفيذيون ومدراء المكاتب، وتقديم حلول على تحليل التحديات اليومية التي يواجهها التركيز
القطاع الحكومي والمالي والصحي، مما يضمن بناءً على دراسات حالات حقيقية من قطاعات متنوعة عملية قابلة للتطبيق فوراً.
التنفيذية، مع هذه الرؤى المتخصصة من BIG BEN Training Center ملاءمته العالية للسياقات العملية المختلفة. يقدم مثل
التفاعلية التي تنقل المهارات بفعالية، بعيداً عن منهجية غنية بالتدريبات العملية والمحاكاة خلال مدربين متمرسين في البيئات
عمل المكاتب التنفيذية. الأساسية المستدامة التي تعزز الكفاءة والاحترافية الأدوات البرمجية المؤقتة ومركزاً على المهارات
في صميم