# الدورة التدريبية: إدارة المراسلات الرسمية والاتصالات الهاتفية للمكاتب التنفيذية



26 - 30 اكتوبر 2026

فيينا

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #SA7902_362699

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- 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.
- أي موظف مسؤول عن إدارة المراسلات والاتصالات الرسمية في المكاتب العليا.

## 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.
- أقسام الموارد البشرية في اتصالاتها الداخلية والخارجية الرسمية.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

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

## منهجية الدورة التدريبية:

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

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أساسيات الاتصال الرسمي وأهميته في المكاتب التنفيذية

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

## الوحدة الثانية: إتقان فن إدارة المكالمات الهاتفية التنفيذية

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

## الوحدة الثالثة: إدارة البريد الإلكتروني الرسمي بكفاءة وأمان

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

## الوحدة الرابعة: صياغة المراسلات الكتابية وإدارة البريد الورقي

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

## الوحدة الخامسة: تعزيز الكفاءة والأمن في إدارة الاتصالات الشاملة

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

# الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

# سؤال للتأمل:

هل يمكن توحيد معايير الاتصال الرسمي (هاتفيًا وكتابيًا) عبر جميع القطاعات والهيئات الحكومية والخاصة دون إخلال بخصوصية وسرية كل منها، وكيف يمكن تحقيق هذا التوازن بين التوحيد القياسي والاحتياجات الفريدة لكل مؤسسة؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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