



مركز سنيريا لتدريب وتأهيل الكوادر البحرية

السادة / المحترمين

الموضوع : انعقاد دورة

يسر مركز سنيريا لتدريب وتأهيل الكوادر البحرية دعوتكم لحضور دورة تدريبية، ولمدة (7) ايام
تحت عنوان:

أصول البروتوكول وفن الاتيكيت

تفاصيل الدورة :

المعنيين:

- اولاً" جميع العاملين والإداريين بالعلاقات العامة والعاملين بإدارات المراسم ، والبروتوكولات ، والتشريفات
- ثانياً" العاملون في مجال خدمة العملاء
- ثالثاً" للمتدربين الذين أنصروا برنامج أسس العلاقات العامة بنجاح لكي يؤهلهم للعمل الميداني
- رابعاً" العاملون في الشركات التجارية العامة والخاصة .
- خامساً" العاملون في مجال التسويق والدعاية والإعلان والمبيعات.
- سادساً" المسؤولون عن النشاط الإعلامي والاتصال الجماهيري في المؤسسات والقطاعات والشركات المختلفة .
- سابعاً" لكل موظف في اقسام المؤسسة ولديه حس التطوير والتقدم .

شارع الأطباء-أربد-لمملكة الأردنية الهاشمية -تلفون 00962785335133/00962786759922

WEBSITE: SANNIRYA.FREEODA.COM E-MAIL: SANNIRYATQHR@TECH-CENTER.CO



المحتويات الرئيسية :

- أولاً" أن يدرك المفاهيم الحديثة للعلاقات العامة وأثرها ودورها على الأفراد والدول والمؤسسات
- ثانياً" مفهوم وأهمية العلاقات العامة في المنظمات المعاصرة
- ثالثاً" وظائف ومجالات العلاقات وأساليب إدارة العلاقات العامة وأساليب إدارة العمل بإدارة العلاقات العامة
- رابعاً" الاتجاهات العالمية الحديثة في العلاقات العامة والإعلام
- خامساً" الموارد البشرية لإدارة العلاقات العامة
- سادساً" الميكل التنظيمي لإدارة العلاقات العامة
- سابعاً" التعرف على كيفية صناعة الميزة التنافسية المستدامة من خلال خدمة العملاء الجيدة .
- ثامناً" التعرف على أنماط المؤسسات واتجاهاتهم نحو التعامل مع العملاء.
- تاسعاً" التدريب على تقييم الوضع الحالي في طريقة خدمة العملاء في المؤسسة ومواطن القوة والضعف .
- عاشراً" التعرف على أنماط العملاء أثناء تعاملهم مع المؤسسات .
- الحادي عشر" القدرة على معرفة احتياجات العميل ورغباته وتفسير حالته النفسية أثناء التعامل معه (كيفية يفكر العميل) .
- الثاني عشر" أن يكون لديه مهارة التعامل مع أنماط العملاء المختلفة (حوار - اقتناع - إرضاء) .
- الثالث عشر" التدريب على 12 خطوة للحصول على ولاء العميل .
- الرابع عشر" أن يتعرف على الأخطاء الشائعة في العلاقات العامة .
- الخامس عشر" أن يكتسب مهارة التعامل مع المشكلات الشائعة مع العملاء .
- السادس عشر" التعرف على كيفية خدمة العملاء من خلال الوسائل التقنية المختلفة (تليفون/بريد إلكتروني والاجتماعات) .
- السابع عشر" التعرف على الاستراتيجيات والأساليب الحديثة في العلاقات .



الثامن عشر " مهارات التعامل مع الآخرين والتأثير فيهم من خلال البرمجة اللغوية العصبية.
التاسع عشر " مهارات الاتصال والاستماع والمحادثة.
العشرون " تعلم فنون الاتصال ولغة الجسد وفهم الطرف الآخر والتأثير فيه.
الحادي والعشرون " سيكولوجية الشائعات ووسائل التغلب عليها .
الثاني والعشرون " الألوان وأثرها النفسي على الجمهور من خلال الحملات الإعلامية والإعلانية.
الثالث والعشرون " العلاقات العامة والدعاية والرأي العام.
الرابع والعشرون " أنواع الخطب المستخدمة في العلاقات العامة
الخامس والعشرون " الفرق بين الخطبة والبرنامج
السادس والعشرون " معايشة المندوب لبيئة العمل عبر الزيارات الميدانية التي تغطي أجهزة حكومية
وشركات ومؤسسات أهلية.
السابع والعشرون " انجاز مهام العلاقات العامة في جهات معينة (تطبيق عملي :لدى الأجهزة
الحكومية – العلاقة مع الشركات الأخرى –العلاقة مع جمهور المساهمين أو الموردين أو الموزعين
أو المراجعين أو الجمهور الداخلي)
الثامن والعشرون " ورش عمل حول كيفية انجاز مندوب العلاقات العامة لمهامه بشأن تأهيرة العمل –
تأهيرة الزيارة – ختم الإقامة – بطاقة العمل – نقل الكفالة – رخصة البلدية – ... الخ .
التاسع والعشرون " جماعات النقاش التي تقوم على تبادل الآراء بشأن مشكلات العمل والطول المختلفة
لها ، ويشارك فيها المتدربون والخبراء الممارسون والمدرّبون .
الثلاثون " برتوكولات مضافة كبار الشخصيات و طريقة الجلوس معهم.
الحادي والثلاثون " أبعاد الاتصال الخمسة / نماذج تفعيل عملية الاتصال / شركات الاتصال الإدارية /
مهارات الاتصال و نظم المعلومات / معوقات الاتصال / التعبير و التشكيل / الموية والقيم و السلم
المرمي / القدرات و السلم المرمي / السلوك والبيئة و السلم المرمي / تحديد موقع السلبية في كيان
الفرد و المؤسسة / الوفاء عبر المجازاة و مهارات الاتصال السمعي / فن الإغواء مهارات الاتصال
الشخصي عبر الهاتف / كيفية تخطي الاتصال الماتفي .



الثاني والثلاثون "العلاقات الرسمية وغير الرسمية / المجموعة الساخنة (مس) / العلاقة بين الرؤساء والموظفين / بناء استطلاعات الرأي حول الرضا الوظيفي / تهيئة الموظف الجديد للاندماج في بيئة العمل / تضارب المصالح بين الأفراد والمؤسسة (كيف تألفه و تولفه) / إستراتيجية التجزئة : العمومي ، التفصيلي ، التشاربي .

الثالث والثلاثون " تسميما لعروض المشوقة / عناصر الحديث المؤثر / لغة الجسد وأثرها في الجمصور / التعامل مع الفئات المختلفة من الجمصور / تقنيات الحركة أثناء العرض / تقنيات تفعيل الصوت كأداة تأثير / تقنيات بناء الحديث / تقنيات عرض الحديث / عقد الشراكات مع المؤسسات ذات العلاقة / ممارسة التفاوض لإبرام الاتفاقات / إدارة الحوار و النقاش .

الرابع والثلاثون " التعامل مع الموافقة المخرجة / قدرات في فن التعامل مع الآخرين / التعرف على المدفوع النفسي البعيد عن السلوك السلبي / تحليل الدوافع الإنسانية / المنظمات كنظام اجتماعي / تفسير السلوك الإنساني / استخدام الدوافع كحافز سلوكي / الحاجات كدوافع للسلوك / الدافع النفسي و غير النفسي / التحكم الذاتي و التحكم الخارجي / نموذج قيادة الذات .

للمشاركة:

على الراغبين بالتسجيل الاتصال على العناوين التالية لايفادكم بالبرامج التي ترغبون بالانتماء لها

الجوال : 00962785335133 // 00962786759922

البريد الإلكتروني: sanniryatqhr@tech-center.com

الموقع: شارع الأطباء - إربد المملكة - الأردنية الهاشمية

المدير العام: الدكتور عبد القادر جابر

شارع الأطباء - إربد - المملكة الأردنية الهاشمية - هاتفون 00962785335133/00962786759922

WEBSITE: SANNIRYA.FREEODA.COM E-MAIL: SANNIRYATQHR@TECH-CENTER.CO