



Asia Masters Center

إتيكيت والبرتوكول لمسئولى العلاقات العامة ومدراء المكاتب





Asia Masters Center

برنامج : إتيكيت والبروتوكول لمسئولى العلاقات العامة ومدراء المكاتب

الاهداف



- تزويد المنتسبين بالمعرفة الكاملة بمفاهيم وأساسيات كلا من الإتيكيت والبروتوكول .
- تزويد المنتسبين بالمعرفة والمهارات اللازمة والمتعارف عليها دولياً في التعامل مع كبار الشخصيات والضيوف الرسميين وفي مختلف المناسبات والفعاليات والمحافل المحلية والدولية.
- تبسيط مفاهيم الإتيكيت والبروتوكول واستكشاف علاقتها العضوية بالسلوكيات الفردية اليومية.
- توضيح مدى العلاقة بين قواعد الإتيكيت والبروتوكول الدولية ومبادئ وأساسيات كل من الثقافة الإسلامية، والعادات والتقاليد والأخلاق العربية.
- تزويد المنتسبين بالمعرفة والمهارات اللازمة في تنظيم لقاءات التباحث والتفاوض، والاجتماعات الرسمية والاحتفالات الرسمية والعامة وفقاً لقواعد الإتيكيت والبروتوكول الدولية.
- تزويد المنتسبين بالمهارات اللازمة في مجال الإتيكيت الاجتماعي وتنمية مهاراتهم، لتطبيق الإتيكيت في حياتهم الاجتماعية وتعاملاتهم اليومية ومواجهة مختلف الظروف لدى الطرف الآخر.
- تعميق المعرفة وتنمية المهارات لدى المنتسبين في ممارسة وتطبيق الإتيكيت والبروتوكول في مجال العمل الوظيفي.



Asia Masters Center

الإشخاص المستهدفين

- مسئولى العلاقات العامة و مدراء المكاتب
- موظفى العلاقات العامة
- الموظفين فى الوظائف المتصلة بالجمهور
- الاشخاص الراغبين فى تعلم الاتيكيت وفنون الاتصال الراقى

محاور البرنامج

- الإتيكيت (تعريفه، نشأته، أهميته).
- البروتوكول (تعريفه ، نشأته ، اهميته)
- علاقة الإتيكيت و البروتوكول بالثقافة العربية.
- الفرق بين الاتيكيت و البروتوكول
- كيف تكون سفيرا لجهة عملك
- الانطباع الاول (كيف تجعل النظرة الاولى لصالحك) .
- الصورة الذهنية (كيف تحمي سمعتك و سمعة مؤسستك) .
- المجاملات الدولية .
- المصافحة.
- التقديم والتعارف.
- الحديث مع الآخرين (الأخطاء الفادحة فى الحديث) ، و الحديث بلغة أجنبية .



Asia Masters Center

- ثقافة الإصغاء و أهميتها للعاملين في مجال المراسم (كسب مهارات الإنصات الجيد).
- بروتوكول بطاقة الدعوة الرسمية (الحجم حسب اتفاقية فيينا، اللون، المحتوى، اللغة المستخدمة، طريقة إرسالها، طريقة تلبية الدعوى أو الاعتذار).
- بروتوكول إعداد برنامج زيارة لشخصية هامة (3 مراحل).
- انواع الزيارات و الفرق بينهم (زيارة رسمية، زيارة خاصة، زيارة عمل، زيارة المرور).
- الأرشيف الخاص لأمين المراسم.
- بروتوكول الأسبقية للضيوف (حسب قائمة الأمم المتحدة وجامعة الدول العربية في: المؤتمرات، الحفلات الرسمية، الحفلات الخطابية، مقاعد السيارات، السير،... إلخ).
- مهارات استقبال الضيوف بالمطار.
- ثقافة احترام المواعيد.
- المكالمات الهاتفية في العمل.
- حدود العلاقة بين زملاء العمل.
- الملابس (اتيكيت الملابس الوطنية للجنسين، أنواع الملابس خارج الدولة).
- إتيكيت الولائم والحفلات، طريقة تناول الطعام بالشوكة والسكين عمليا، كيف تتعامل مع الأطباق الصعبة، ماذا تفعل لو قدم لك طعام لا تعرفه، الأخطاء الكبرى على مائدة الطعام، ماذا تفعل إذا تلقيت مكالمة هامة وأنت على المائدة الرسمية، كيف تتصرف إذا تعرضت لموقع محرج أثناء المأدبة بأن يسقط شيء على ملابسك مثلاً! ، طرية تقديم الطعام حسب النظام الدولي، طريقة تقطيع الفواكه في الحفلات الرسمية، أين تضع الحقيبة أو النظارة أثناء الطعام، تجهيز مائدة رسمية، تحديد أسبقية جلوس الضيوف، مواجهة الحفلات الكبرى، متى تقام حفلات البوفيه، حفل استقبال لعيد وطني أو مؤتمر، عشاء رسمي .. وكل ما يتعلق بالمائدة).
- بروتوكول توزيع الضيوف خلال الاجتماعات و المائدة الرسمية.
- بروتوكول توقيع الاتفاقيات.
- بروتوكول العلم الوطني.



Asia Masters Center

- واجباتك في حال زيارة الاخرين لك بالمكتب، وواجباتك اذا كنت ضيفا في مكاتب الاخرين.
- اتيكيت الرسائل الالكترونية.
- اتيكيت استخدام المصعد مع وجود ضيف رسمي.
- مهارات التعامل مع كبار الشخصيات.
- اسئلة عامة للمشاركين في البرنامج.
- السلوكيات الواجب تجنبها أثناء التفاوض .
- معوقات التفاوض والحوار وكيفية مواجهتها .
- طرق إحتواء المواقف الحرجة .
- مهارات إستخدام لغة الجسد .
- مواصفات المحاور الجيد .
- مهارات الأقتناع والحوار الإيجابي .



Asia Masters Center

➤ أهم ما يميز مركز آسيا ماستر للتدريب والتطوير

- نقوم باستقبال العملاء من المطار الى مقر الفندق .
- تسليم المشارك حقيبة تدريبية تشمل جميع الادوات اللازمة للدورة .
- العمل ضمن مجموعات لمزيد من الاستفادة .
- جميع دوراتنا مؤكدة ولا نقوم بتأجيل او إلغاء الدورات مهما كان عدد المشاركين بالدورة .
- يمكننا مساعدتكم بالحجز بالفنادق بأسعار مخفضة في حالة رغبتكم بالحجز عن طريقنا.
- نقدم شهادة مركز اسيا ماسترز للتدريب والتطوير الاداري.

➤ تشمل تكلفة تنفيذ البرنامج التدريبي مايلي:

- (1) المادة العلمية على فلاش ميموري.
- (2) القاعة التدريبية .
- (3) التدريب
- (4) الكوفي بريك.
- (5) الحقيبة التدريبية وتشمل الادوات اللازمة للدورة.



Asia Masters Center

السعر (الدولار الأمريكي)

التواصل مع ادارة التدريب لمعرفة رسوم المشاركة

➤ هناك عروض وخصومات للمجموعات

تفصيل الحساب البنكي

اسم البنك: CIMB Bank Berhad

الاسم: Asia Masters Center SDN. BHD

رقم الحساب البنكي: 80-0733590-5

سويفت كود: CIBBMYKL

IBAN: Null