JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال

الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال دورة تدريبية مدتها أسبوع للمهنيين ومديري المكاتب وموظفي الواجهة الذين يمثلون مؤسساتهم في لقاءات العمل اليومية، ويبني كل مشارك فيها قائمته الشخصية لإتيكيت الأعمال. فالعملاء والشركاء يلتقون اليوم عبر ثقافات وشاشات وقاعات اجتماع مختلفة في الأسبوع الواحد، وهفوة صغيرة في اللياقة قد تضيع ثقة استغرق بناؤها أشهرا. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يريدون أن يدعم سلوكهم كل علاقة عمل.

لماذا يهم الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال الآن

تشكل ثلاث قوى اللياقة المهنية اليوم. فالعمل الهجين يجمع المكالمات المرئية والمكاتب المفتوحة واجتماعات العملاء الحضورية، ولكل منها قواعد غير مكتوبة. والفرق والعملاء يأتون من ثقافات كثيرة، فيحمل التحية والانضباط الزمني والضيافة معاني مختلفة حول الطاولة الواحدة. والعملاء يحكمون على جودة الخدمة جزئيا من نبرة الرسائل وأسلوب الهاتف وطريقة استقبال الزوار. والمؤسسات التي يحسن موظفوها التعامل مع هذه اللحظات تكسب عملاء متكررين ومفاوضات أيسر، أما غيرها فتبدو متهاونة حتى مع منتجات قوية. وتستند الدورة إلى الممارسات المعتمدة في إتيكيت الأعمال ونماذج التواصل بين الثقافات بلغة مبسطة للعمل اليومي.

المستفيدون من الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال

- المهنيون الذين يلتقون العملاء والموردين والشركاء حضوريا وعبر الشاشات
- مديرو المكاتب الذين يديرون المواعيد والمراسلات والزوار لكبار المديرين
- موظفو الواجهة في القطاع المالي والضيافة والرعاية الصحية والتجزئة الذين يصنعون الانطباع الأول
- موظفو المبيعات وإدارة الحسابات الذين يستضيفون وجبات العمل وزيارات العملاء
- الخريجون الجدد الذين يلتحقون بأدوار ينتظر فيها حضور مهني من اليوم الأول

يجني فريق المكتب الأمامي أو خدمة العملاء أو المبيعات الفائدة الكبرى حين يحضر عدد من أعضائه معا، إذ يظهر معيار مشترك للباقة في كل مكالمة ورسالة وزيارة.

قدرات الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال

يغادر المشاركون وهم قادرون على أداء المجاملات الروتينية في حياة العمل بثقة، فيبقى التركيز على العميل والحوار لا على التردد فيما ينبغي فعله.

- تطبيق أعراف التعارف والتحية في بيئات عمل متنوعة — العملاء وكبار الزملاء
- تصميم رسائل بريد ونصوص هاتفية بنبرة مناسبة — الجهات الخارجية
- بناء عادات الانضباط والمشاركة والمتابعة في الاجتماعات — رؤساء الاجتماعات والفرق
- تحديد خيارات موائد العمل عند الاستضافة والحضور — العملاء والشركاء
- تقييم التوقعات الثقافية قبل لقاء الزوار الدوليين — مديرو الحسابات
- تقديم ترحيب متقن للزوار في الاستقبال وقاعات الاجتماع — فرق المكتب الأمامي

مصطلحات الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال الأساسية

- إتيكيت الأعمال — المجاملات والسلوكيات المتوقعة التي تجعل التفاعلات المهنية محترمة وفعالة ومريحة للجميع.
- بروتوكول الأعمال — الترتيب والإجراءات المتفق عليها للمناسبات المهنية الرسمية مثل الاجتماعات والزيارات والتوقيعات.
- الحضور المهني — الانطباع الذي يتركه الشخص عبر المظهر والصوت والوقفة والسلوك في بيئة العمل.
- اللياقة الرقمية — قواعد المجاملة في البريد والرسائل الفورية والمكالمات المرئية، بما فيها النبرة والتوقيت ومدة الرد.
- الثقافة عالية السياق — ثقافة يعتمد فيها المعنى على العلاقات والموقف والإشارات غير المنطوقة أكثر من الكلمات الصريحة.
- مسؤوليات المضيف — واجبات من يدعو الضيوف، من الترتيبات والتعريف إلى دفع الحساب.

الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال يوما بيوم

اليوم 1: الحضور المهني والتعارف

- نموذج الانطباع الأول — المظهر والصوت ولغة الجسد
- التعارف والمصافحة في بيئة العمل — من يعرف بمن
- تبادل بطاقات العمل وبيانات الاتصال الرقمية — لياقة بناء العلاقات
- قواعد اللباس في العمل — الأنيق والرسمي وأيام اللباس المريح
- اللياقة في المكاتب المفتوحة — الضوضاء والمساحة والمرافق المشتركة

اليوم 2: الاجتماعات والسلوك الافتراضي

- الانضباط والتحضير للاجتماعات — جداول الأعمال والقراءة المسبقة
- ترتيب الجلوس والحديث في اجتماعات العمل — مواقع العميل والمضيف
- إتيكيت المكالمات المرئية — الكاميرا والخلفية وكتم الصوت
- الاختلاف بلباقة في الاجتماعات — أساليب الاعتراض المحترم
- مذكرات متابعة الاجتماعات — المهام والشكر

اليوم 3: لياقة البريد والهاتف والرسائل الفورية

- بنية البريد الإلكتروني ونبرته — العنوان والتحية والختام
- توقعات مدة الرد — تحديدها والوفاء بها
- آداب الهاتف — الرد والتحويل والبريد الصوتي
- حدود الرسائل الفورية — ساعات العمل والمجموعات
- التعامل مع الشكاوى عبر البريد والهاتف — ردود هادئة وواضحة

اليوم 4: موائد العمل والمجاملة بين الثقافات

- استضافة وجبات العمل — الدعوة واختيار المكان ودفع الحساب
- سلوك الضيف على المائدة — الطلب والحديث والإيقاع
- الحساسيات الدينية والغذائية في وجبات العمل — خيارات محترمة
- أعراف العمل بين الثقافات — الوقت والتراتبية والمباشرة
- تقديم الهدايا في علاقات العمل — الملاءمة وقواعد الشركة

اليوم 5: ممارسة القائمة الشخصية لإتيكيت الأعمال

- استقبال الزوار في مكتب الاستقبال — الترحيب والانتظار والمرافقة
- تطبيق عادات التعارف والاجتماعات على حالة زيارة عميل — لعب الأدوار
- صياغة ردود البريد والهاتف لسيناريوهات الحالات — فحص النبرة
- ملاحظات الأقران حول خيارات الموائد والثقافات — اختبار حسن التقدير
- استكمال القائمة الشخصية لإتيكيت الأعمال — عادات يحافظ عليها

تطبيق الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال بعد الدورة

- مراجعة آخر عشر رسائل للعملاء في ضوء إرشادات البنية والنبرة وإعادة صياغة القوالب المعتادة
- إعداد روتين قصير لاستقبال الزوار مع فريق الاستقبال أو المكتب وتطبيقه في زيارة العميل التالية

أسئلة حول الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال

ما الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال ولماذا يهم الآن؟

الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال هو مجموعة المجاملات والإجراءات التي توجه السلوك المهني في الاجتماعات والموائد والمكالمات والزيارات. ويهم الآن لأن العمل الهجين وتنوع ثقافات العملاء يزيدان المواقف التي تؤثر فيها الهفوات الصغيرة في الثقة.

من يستفيد أكثر من دورة الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال؟

يستفيد أكثر المهنيون ومديرو المكاتب وموظفو الواجهة. ويستفيد كذلك موظفو المبيعات والحسابات الذين يستضيفون العملاء، والخريجون الجدد الذين يبنون حضورهم المهني بإرشادات عملية واضحة.

كيف تختلف دورة الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال عن دورة الإتيكيت الدبلوماسي؟

تغطي السلوك المهني اليومي لا استضافة كبار الشخصيات والوفود الرسمية. فأنت تتدرب على التعارف والاجتماعات والبريد والمكالمات ووجبات العمل وزيارات العملاء، بينما تتناول دورة الإتيكيت الدبلوماسي ألقاب الملوك والولائم الرسمية وحفلات الاستقبال على مستوى الدول.

ماذا تعود به من دورة الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال؟

تعود بقائمة شخصية من عادات اللياقة لعملك اليومي. وتغطي التعارف والاجتماعات والتواصل المكتوب والهاتفي والموائد والوعي الثقافي واستقبال الزوار، جاهزة للتطبيق في الأسبوع التالي.

الإتيكيت والبروتوكول في بيئة الأعمال: الطريق إلى الأمام

توجه القائمة الشخصية لإتيكيت الأعمال أولا طريقة استعداد المشاركين لاجتماع أو زيارة العميل التالية. ويستخدمها المهنيون قبل اللقاءات، ويطبقها مديرو المكاتب على المراسلات والزوار، ويمكن للمديرين اعتمادها معيارا للفريق. وبعد شهر من الاستخدام يستحق قسم الثقافات نظرة جديدة، لأن العملاء الجدد يكشفون توقعات لم تشملها القائمة في البداية.