



**دورة:**  
**الاعمال اتصالات في مهنتد أعمال محترف (CBP)**

**30 سبتمبر - 11 أكتوبر 2024**  
**باكو**

## الاعمال اتصالات في مهنتهم أجهال مهترف (CBP)

رمز الدورة: PS12676 تاريخ الإنعقاد: 30 سبتمبر - 11 أكتوبر 2024 دولة الإنعقاد: باكو - رسوم الإشتراك: Euro 8400

### المقدمة:

تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تطوير مهارات الاتصال والتواصل في سياق الأعمال. ستركز الدورة على تعزيز فهم المشاركين لأهمية الاتصالات الفعالة وتوجيههم للتفاعل بشكل فعال وفعال في بيئة العمل.

### أهداف الدورة:

- تعزيز مهارات الاتصال الفعالة والتواصل الفعال في سياق الأعمال.
- تطوير فهم عميق للاتصالات الأعمال وأنماط التواصل المختلفة.
- تنمية قدرات التواصل الشفوي والكتابي والاستماع الفعال.
- تعزيز فهم أهمية الاتصالات العابرة للثقافات والاحترافية.
- تطوير مهارات التعامل مع التحديات وحل المشكلات الاتصالية في سياق الأعمال.

### الكفاءات المكتسبة:

بعد استكمال الدورة التدريبية، سيتمتع المشاركون بالقدرة على:

- تطبيق مهارات الاتصال الفعالة في بيئة الأعمال.
- التعامل بشكل فعال مع التحديات وحل المشكلات الاتصالية.
- توجيه وتوجيه الرسائل بوضوح وفعالية.
- التعامل مع الثقافات المختلفة وتحقيق التفاهم المتبادل.
- استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال المختلفة بشكل فعال.

### الجمهور المستهدف:

- المديرين والمشرفين في مجال الاتصالات والتسويق.
- الموظفين الذين يعملون في مجال العلاقات العامة وخدمة العملاء.

- أي فرد يرغب في تطوير مهاراته في اتصالات الأعمال.

## المحاور:

### يوم 1:

#### المقدمة

- أهمية اتصالات الأعمال في البيئة التجارية الحديثة.
- دور محترف الأعمال في تحسين اتصالات المؤسسة.

### يوم 2:

#### فهم احتياجات العملاء والشركاء التجاريين

- تحليل احتياجات العملاء وفهم متطلباتهم.
- كيفية تقييم رضا العملاء وقياس الأداء.

### يوم 3:

#### تطوير مهارات التواصل الفعال

- التواصل اللفظي وغير اللفظي في الأعمال.
- التواصل الفعال عبر الهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.

### يوم 4:

#### إدارة العلاقات مع العملاء والتعامل مع المشكلات

- بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء.
- تحليل المشكلات وتقديم حلول فعالة للعملاء.

### يوم 5: استخدام التكنولوجيا في اتصالات الأعمال

- استراتيجيات استخدام التكنولوجيا في تحسين اتصالات الأعمال.
- استخدام البرامج والأدوات التكنولوجية لتحسين الإنتاجية والكفاءة.

#### يوم 6:

##### استراتيجيات التسويق والإعلان

- فهم أساسيات التسويق وتطبيقها في اتصالات الأعمال.
- تطوير استراتيجيات إعلانية فعالة للوصول إلى الجمهور المستهدف.

#### يوم 7:

##### الاتصالات الداخلية والتعاون في الفريق

- تحسين الاتصالات الداخلية في المؤسسة.
- تعزيز التعاون والعمل الجماعي داخل الفريق.

#### يوم 8:

##### الاتصالات الكتابية والتقارير التجارية

- كتابة رسائل البريد الإلكتروني والمراسلات التجارية الفعالة.
- إعداد تقارير تجارية متميزة ومنظمة.

#### يوم 9:

##### التفاوض والتحليل في اتصالات الأعمال

- مهارات التفاوض الفعال وتحقيق الاتفاقات المربحة للجانبين.
- تحليل البيانات والمعلومات لاتخاذ قرارات استراتيجية.

#### يوم 10:

##### استعراض وتقييم المهارات وخطوات العمل المستقبلية

- مراجعة المهارات المكتسبة خلال الدورة.
- وضع خطة لتطوير المهارات والعمل على تحسينها في المستقبل.