



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

**20 - 9 نوفمبر 2026**  
**روما (أيطاليا)**

## الاعمال اتصالات في مهنتهم أفعال محترف (CBP)

رمز الدورة: PS12676 تاريخ الإنعقاد: 9 - 20 نوفمبر 2026 دولة الإنعقاد: روما (إيطاليا) - رسوم الإشتراك: Euro 9550

### 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 العامة:

اليوم الاول:

## المقدمة

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

## اليوم الثاني:

### فهم احتياجات العملاء والشركاء التجاريين

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

## اليوم الثالث:

### تطوير مهارات التواصل الفعال

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

## اليوم الرابع:

### إدارة العلاقات مع العملاء والتعامل مع المشكلات

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

## اليوم الخامس:

### استخدام التكنولوجيا في اتصالات الأعمال

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

## اليوم السادس:

### استراتيجيات التسويق والإعلان

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

## اليوم السابع:

### الاتصالات الداخلية والتعاون في الفريق

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

### **اليوم الثامن:**

#### **الاتصالات الكتابية والتقارير التجارية**

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

### **اليوم التاسع:**

#### **التفاوض والتحليل في اتصالات الأعمال**

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

### **اليوم العاشر:**

#### **استعراض وتقييم المهارات وخطوات العمل المستقبلية**

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