



الأكاديمية العربية
الشرق الأوسط



فنون الإتيكيت ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات

Dubai, United Arab Emirates
AlNahda 1 - Saheel Tower 1
Office No. 801
Toll free: 800 22 64
Tel: +(971) 439 74 700
Fax: +(971) 439 74 703
E-mail: info@arabicacademy.me

Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia
Tel: +(966) 114 903 763
Fax: +(966) 114 903 764

Istanbul, Turkey
Tel: +(90) 212 872 86 03
Tel: +(90) 212 872 86 04

Doha, Qatar
Tel: +(97) 444 528 089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



الأهداف :

التعرف على أهمية الاتصال، أنواعه، مكوناته، معوقاته.
فهم وتطبيق أسلوب العلاقات التبادلية في الاتصال مع الآخرين.
إدراك وتطبيق الأساليب الفعالة في الاتصال مع الآخرين.
التعرف على المفهوم العام للسلوك الإنساني ودافعه وأهماته وتحليله لتحسين مهارات التعامل مع الآخرين
فهم الشخصية الإنسانية والتعرف على أسلوبك عند الخلاف.
إعداد خطة لتطوير أسلوب التعامل مع الآخرين.
إتباع قواعد الإتيكيت عند التعامل مع الآخرين بما يتضمنه ذلك من آداب التحية والتعارف والتقديم، وآداب المصافحة وغيرها.
الممارسة الفعالة لقواعد الإتيكيت عند استقبال العملاء والزائرين.
التعرف على أصول وقواعد المظهر العام وأنواع الملابس التي يفضل استخدامها في المناسبات المختلفة.
إتباع قواعد وآداب التحدث.
مراعاة قواعد وآداب المائدة سواء ما يتعلق فيها بنظام الجلوس على المائدة، وكيفية تناول الطعام والمشروبات، واستخدام أدوات المائدة.
تحديد خصائص الشخصية الهاتفية الجيدة والمهارات اللازمة لها.
استخدام أساليب فعالة للتعامل مع المحادثات الهاتفية الواردة والصادرة.
إتباع قواعد الإتيكيت عند التعامل مع الهاتف.
التدوين الصحيح لنتائج المحادثات الهاتفية، واستخدام أساليب فعالة لإنهاء المحادثة الهاتفية.

المحاور الرئيسية للدورة :

الاتصال ، مفهومه ، وأنواعه ، مكوناته :

معوقات الاتصال الفعال وكيفية التغلب عليها.
الاستماع مكوناته، ومهارات تنمية الإصغاء الجيد.

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



أسلوب تحليل العلاقات التبادلية في الاتصال
السلوك الإنساني أنواعه، ودوافعه
الشخصية الإنسانية وعلاقتها بالتعامل مع الآخرين.
أسلوبك الإنساني أنواعه، ودوافعه.
الشخصية الإنسانية وعلاقتها بالتعامل مع الآخرين.
أسلوبك عند الخلاف وكيفية إدارة الخلاف.
تطبيقات عملية لكيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من الناس.

الإتيكيت والبرتوكول – مفاهيم أساسية :

أهمية إتباع قواعد الإتيكيت في مجال العمل.
الإطار العام لمجالات قواعد الإتيكيت.
آداب التحية والتعارف والتقديم.
آداب التحية.. في مكان العمل.. في الطريق.
طريقة التقديم والمصافحة.
تبادل الحديث بعد التقديم.
آداب التعامل مع الرؤساء والزعماء.
آداب التعامل مع الرجال.
آداب التعامل مع السيدات والآنسات.
آداب استقبال العملاء والزائرين
قواعد استقبال العملاء والزائرين.
قواعد الإتيكيت في التعاملات الشخصية داخل المكتب.
أنماط العملاء والزائرين وكيفية التعامل معهم.

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



المظهر العام وأنواع الملابس في المناسبات المختلفة :

حفلات العشاء، الاستقبال، الغداء.

حفلات البوفيه.

آداب التحدث

قواعد وآداب التحدث.

من يبدأ الحديث؟

ما يجب مراعاته أثناء الحديث.

من ينهي الحديث؟

تنظيم الحفلات وآداب المائدة :

حفلات الاستقبال، العشاء، الغداء، الشاي.

بطاقات الدعوة، مواعيد الحضور والانصراف، واستقبال المدعوين واصطحابهم للمائدة.

نظام الخدمة في الحفلات.

نظام الجلوس على المائدة.

استخدام أدوات المائدة.

آداب تناول الطعام والمشروبات.

الشخصية الهاتفية

خصائص الشخصية الهاتفية.

عوامل تكوين الشخصية الهاتفية.

مهارات الشخصية الهاتفية.

التعامل مع المحادثات الهاتفية الواردة

السرعة والاستعداد لاستقبال المكالمات.

التعريف بالنفس.

تزويد المتحدث بالمعلومات.

مواقف عملية: قل.. ولا تقل.

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



التعامل مع المحادثات الهاتفية الصادرة:

من سوف يتم التحدث إليه؟
قائمة أرقام الهواتف.
الجميل التي تبدأ بها الحديث.
قواعد الإتيكيت للاتصال الهاتفي
آداب الاتصال التليفوني.
آداب التحية والتعارف والتقديم من خلال الهاتف.
آداب استخدام خاصية الانتظار والتتبع.
تدوين المحادثات الهاتفية
متطلبات تدوين المحادثة الهاتفية.

حالات تدوين المحادثات الهاتفية:

نموذج الرسالة الهاتفية الواردة.
إنهاء المحادثة الهاتفية
مداخل إنهاء المحادثة الهاتفية.
نتيجة المحادثة الهاتفية.
الجميل التي تنهي الحديث بها.
سلوكيات يجب تجنبها عند التعامل مع الهاتف

المستهدفون:

مدراء مكاتب الشخصيات الهامة.
المساعدین الشخصیین للمدراء ورجال الأعمال.
موظفی السكرتارية التنفيذية.

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089

+971 (4) 3974 700

+971 (4) 3974 703

register@arabicacademy.me

www.arabicacademy.me

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



الشروط والأحكام

خطة الترشيح المتكرر

❖ تقديراً معنا لعملاء الكرام الذين يقومون بترشيح المشاركين في كثير من الأحيان في البرامج العامة التي تقدمها الأكاديمية العربية الشرق الأوسط، سيتم منح خصم خاص للترشيح المتكرر 10% على الرسوم المدفوعة إذا تم ترشيح 10 مرشحين أو أكثر في السنة.

❖ وهذا ينطبق على خصم خاص على ترشيح 10 مرشحين فصاعداً على البرامج المقدمة خلال هذا العام. وعلاوة على ذلك، فإن العملاء الذين رشحوا 10 أو أكثر من المشاركين في العام السابق تكون مؤهلة للحصول على خصم 10% على كل ترشيح هذا العام.

عدد الترشيحات على نفس البرنامج

بالإضافة إلى الخطة المذكورة أعلاه، يتم تقديم مكان مقعد إضافي مجاني للمجموعات المكونة من 3 مشاركين على نفس البرنامج التدريبي .

خصومات الدفع النقدي / البطاقة الائتمانية

❖ تمنح الأكاديمية العربية الشرق الأوسط خصم مقداره 20% من قيمة فاتورة التدريب في حال تم تسديد رسوم البرنامج التدريبي قبل انعقاد البرنامج عبر التحويل لحساب الأكاديمية المصرفي أو الدفع النقدي أثناء انعقاد الدورة

❖ تمنح الأكاديمية العربية الشرق الأوسط خصم مقداره 10% من قيمة فاتورة التدريب في حال تم تسديد رسوم البرنامج التدريبي عبر البطاقة الائتمانية خلال الدورة

شروط التسجيل

❖ ماعدا البرنامج التدريبي التي تتطلب مؤهلات خاصة للانضمام إلى البرنامج التدريبي فتقبل جميع الترشيحات عن طريق كتاب اعتماد رسمي من جهة العمل يفيد بترشيح المشارك / المشاركين في البرنامج قبل مدة كافية لحجز المقعد التدريبي للمشارك الترشيحات الذاتية للبرامج العامة لدينا تكون عن طريق الدفع المقدم باستخدام خيارات الدفع عن طريق التحويل المصرفي أو عبر استمارة التسجيل على الانترنت. وسيصدر رد مرة أخرى إلى العميل في حالة قبول أو إلغاء البرنامج أو عدم توفر مقعد.

❖ تأكيد التسجيل يخضع لمراجعة إدارة الأكاديمية العربية الشرق الأوسط لطلب التسجيل وتوفر المقاعد.

شروط الإلغاء

❖ لايتوجب دفع أي رسوم إلغاء في حال تم استلام كتاب إلغاء للترشيح قبل فترة أسبوع على الأقل من بداية البرنامج
❖ تستحق كامل فاتورة التسجيل في حال تم التسجيل و تخلف المشارك عن الإلتحاق بالبرنامج بدون إشعار مسبق أو الإعتذار عن البرنامج قبل مدة أسبوع من البرنامج .

مستحقات فواتير التدريب

❖ تستحق جميع فواتير التدريب بعد 45 يوم كحد أقصى بعد إنتهاء البرنامج
❖ تفرض الأكاديمية العربية الشرق الأوسط رسوم إدارية بقيمة 15% شهريا من قيمة الفاتورة في حال تأخير السداد أكثر من 45 يوم من إنتهاء الدورة .
❖ تحتفظ الأكاديمية العربية الشرق الأوسط بحقتها بتغيير المحاضر و مكان الإنعقاد قبل إنعقاد الدورة .

برنامج الاسترداد وشكاوي و سياسات القرار

لمزيد من المعلومات حول السياسات الإدارية مثل استرداد والشكوى المقدمة من العملاء ، يرجى خدمة العملاء على الرقم 0097143974700 أو عبر صندوق البريد 187095 دبي

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089