

تُعَدّ الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء من الركائز الأساسية التي تساهم في تعزيز سمعة المؤسسة وولاء عملائها. من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، يمكن تحسين الأداء المؤسسي وبناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء والمجتمع.

❏ أهداف البرنامج التدريبي

يهدف هذا البرنامج إلى تمكين المشاركين من:

- تحليل البنية الداخلية للمؤسسة وتخطيط تحسين العلاقات الداخلية.
- تصنيف البيئة الخارجية ورسم استراتيجيات للتواصل والشراكة مع الجهات ذات العلاقة.
- تشخيص مشكلات الموظفين ووضع برامج لدمجهم في بيئة العمل.
- تقديم عروض مقنعة وإجراء حوارات لإتمام اتفاقات التعاون والشراكة.
- تهيئة موظفي العلاقات العامة لممارسة أدوارهم من خلال استراتيجيات الاتصال والتأثير. ([Mercury Training Centre](#))

❏ الفئات المستهدفة

يستهدف البرنامج:

- الموظفون في المناصب القيادية.
- رؤساء الأقسام الإدارية.
- موظفو إدارة الموارد البشرية.
- جميع أقسام السكرتارية.
- العاملون في الشؤون الإدارية والمالية والفنية وإدارة العلاقات العامة والسجل العام.
- الموظفون المراد تهيئتهم لشغل وظائف السكرتارية مستقبلاً.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب في تطوير مهاراته وخبراته.

❏ محتوى الدورة

الوحدة الأولى: إدارة العلاقات العامة

- أهداف العلاقات العامة.
- سلسلة العلاقات داخل المنظمات.
- موقف الفرد من نفسه ومن الآخرين.
- أسس بناء العلاقات العامة.
- فن الإعلام ودور العلاقات العامة.
- العلاقات العامة مع المؤسسات المنافسة.

- قيم العلاقات العامة.
- رصد وقياس مدى الترابط والتواصل داخل المؤسسة.
- قنوات بث المعلومة.
- الخارطة الذهنية ومرشحات المعلومة.
- التخطيط لبناء علاقات مميزة للمؤسسة.

الوحدة الثانية: الاتصال واستراتيجيات التأثير

- أبعاد الاتصال الخمسة.
- نماذج تفعيل عملية الاتصال.
- شبكات الاتصال الإدارية.
- مهارات الاتصال ونظم المعلومات.
- معوقات الاتصال.
- القدرات والسلم الهرمي.
- السلوك والبيئة والسلم الهرمي.
- اللوائح عبر المجارة.

الوحدة الثالثة: مهارات رجل الاستقبال

- مهارات الاتصال السمعي (فن الإصغاء).
- مهارات الاتصال الشخصي عبر الهاتف.
- كيف تخطط للاتصال الهاتفي.

الوحدة الرابعة: بناء شبكة علاقات داخلية متينة

- العلاقات الرسمية وغير الرسمية.
- المجموعة الساخنة (مس).
- العلاقة بين الرؤساء والموظفين.
- بناء استطلاعات الرأي حول الرضا الوظيفي.
- تهيئة الموظف الجديد للاندماج في بيئة العمل.
- تضارب المصالح بين الأفراد والمؤسسة (كيف تألف وتؤلف).

الوحدة الخامسة: استراتيجية التجزئة

- العمومي.
- التفصيلي.
- التشابهي.

الوحدة السادسة: تقديم العروض التعريفية والتجارية

- تصميم العروض المشوقة.
- عناصر الحديث المؤثر.
- التعامل مع الفئات المختلفة من الجمهور.
- تقنيات الحركة أثناء العرض.
- تقنيات تفعيل الصوت كأداة تأثير.
- تقنيات عرض الحديث.
- عقد الشراكات مع المؤسسات ذات العلاقة.
- مهارة التفاوض لإبرام الاتفاقات.
- إدارة الحوار والنقاش.

الوحدة السابعة: مهارة التعامل مع الآخرين وتحفيزهم

- التعامل مع المواقف المحرجة.
- قدرات في فن التعامل مع الآخرين.
- التعرف على الهدف النفعي البعيد من السلوك السلبي.
- تحليل الدوافع الإنسانية.
- المنظمات كنظام اجتماعي.
- الحاجات كدوافع للسلوك.
- الدافع النفسي وغير النفسي.
- التحكم الذاتي والتحكم الخارجي.
- نموذج قيادة الذات.

☒ ملاحظات ختامية

تعدّ هذه الدورة فرصة مثالية للمؤسسات التي تسعى إلى تحسين جودة خدماتها وتعزيز علاقاتها مع العملاء والمجتمع. من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، يمكن تحقيق رضا العملاء وبناء سمعة مؤسسية قوية ومستدامة. ([Balanced Score](#)) ([Training Center](#))