MERCURY

تمثيل الهيئة وتعزيز الصورة الإيجابية المؤسسية

25 – 29 أبريل 2027

القاهرة (مصر)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

تمثيل الهيئة وتعزيز الصورة الإيجابية المؤسسية

المرجع: 189829_121482 **التاريخ:** 25 – 29 أبريل 2027 **المكان:** القاهرة (مصر) **الرسوم:** Euro 3500

المقدمة

تعتمد المؤسسات الحديثة بشكل كبير على كيفية تمثيل موظفيها لصورتها أمام مختلف الجهات. صُممت هذه الدورة التدريبية في تمثيل الهيئة وتعزيز الصورة الإيجابية المؤسسية، لتطوير السلوكيات المهنية التي تعكس صورة إيجابية عن الهيئة في جميع التفاعلات. كما تركز على مواءمة التصرفات الفردية مع قيم المؤسسة وأهداف سمعتها المؤسسية. وتستعرض أساليب التواصل الاحترافي وآداب السلوك المؤسسي الفعّال. وسيكتسب المشاركون أدوات عملية لتعزيز الانطباع المهني الإيجابي. وسيصبح المشاركون أكثر قدرة على تمثيل الهيئة بثقة واحترافية في مختلف البيئات المهنية.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة تمثيل الهيئة وتعزيز الصورة الإيجابية المؤسسية، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- موظفو العلاقات العامة والاتصال المؤسسي.
- موظفو خدمة العملاء وخطوط المواجهة.
- منسقو المكاتب التنفيذية والإدارية.
- المشرفون وقادة الفرق.
- ممثلو الجهات الحكومية وشبه الحكومية.
- العاملون في إدارة السمعة المؤسسية.
- الموظفون المعنيون بالتواصل مع أصحاب المصلحة.
- كل من يسعى لتعزيز سلوكه المهني المؤسسي.

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في تمثيل الهيئة وتعزيز الصورة الإيجابية المؤسسية، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- فهم مفهوم تمثيل الهيئة وأهميته المؤسسية.
- إدراك أثر السلوك الفردي على السمعة التنظيمية.
- تطبيق مهارات التواصل المهني الفعّال.
- إظهار آداب السلوك في البيئات الرسمية.
- مواءمة التصرفات الشخصية مع قيم المؤسسة.
- تعزيز مهارات الترويج للصورة الإيجابية.
- تحديد المخاطر التي تؤثر سلبًا على السمعة.
- تطبيق ممارسات الحضور المهني المتسق.
- رفع الثقة عند تمثيل الهيئة خارجيًا.
- دعم استراتيجيات إدارة السمعة المؤسسية.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج تمثيل الهيئة وتعزيز الصورة الإيجابية المؤسسية:

- مهارات تمثيل الهيئة باحترافية.
- قدرات الاتصال المؤسسي الفعّال.
- تقنيات بناء الصورة الذهنية الإيجابية.
- الإلمام بآداب السلوك والبروتوكول.
- الوعي بمخاطر السمعة المؤسسية.
- مهارات إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة.
- الاتساق السلوكي مع قيم المؤسسة.
- اتخاذ القرار المهني في المواقف الحساسة.
- الالتزام بالأخلاقيات المهنية.
- تحمل المسؤولية في حماية سمعة الهيئة.

دراسة سيناريوهات

في تدريب تمثيل الهيئة وتعزيز الصورة الإيجابية المؤسسية، سيطوّر المشاركون قدراتهم عبر دراسة السيناريوهات:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- التعامل مع عميل غاضب باحترافية.
- تمثيل الهيئة في اجتماع رسمي.
- الرد على استفسارات الجمهور بثقة.
- إدارة موقف يهدد الصورة المؤسسية.
- تطبيق السلوك المهني في التواصل الرقمي.
- مواءمة السلوك الفردي مع هوية الهيئة.
- معالجة شكوى مع الحفاظ على السمعة.
- الظهور المهني في الفعاليات الرسمية.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: أسس تمثيل الهيئة

- مفهوم تمثيل الهيئة وأبعاده الاستراتيجية.
- أهمية الصورة المؤسسية في بيئة العمل.
- العلاقة بين السلوك الفردي والسمعة.
- بناء الانطباع الأول الاحترافي.
- دور الموظف كسفير للهيئة.
- تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء.
- مبادئ الاحتراف المؤسسي الحديث.
- مؤشرات ضعف التمثيل المؤسسي.

الوحدة الثانية: السلوك المهني والإتيكيت المؤسسي

- قواعد السلوك في التمثيل الرسمي.
- مهارات التواصل مع أصحاب المصلحة.
- لغة الجسد في البيئات المهنية.
- آداب الاجتماعات الرسمية.
- إدارة الانطباع المؤسسي اليومي.
- مهارات الاستماع وبناء الثقة.
- التعامل مع المواقف الحساسة.
- أخلاقيات العمل المؤسسي.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثالثة: استراتيجيات تعزيز الصورة الإيجابية

- منهجيات تعزيز الصورة الذهنية.
- دور الموظف في دعم سمعة الهيئة.
- توحيد الرسائل المؤسسية.
- مهارات التحدث باسم الهيئة.
- إدارة التفاعل مع الجمهور.
- توظيف القنوات الرقمية باحتراف.
- بناء الثقة مع العملاء.
- قياس أثر السلوك على السمعة.

الوحدة الرابعة: إدارة مخاطر السمعة

- تحديد المخاطر المؤسسية المحتملة.
- أخطاء شائعة في تمثيل الهيئة.
- الاستجابة المهنية للأزمات.
- إدارة الشكاوى بفعالية.
- التعامل مع النقد السلبي.
- الشفافية وبناء المصداقية.
- التنسيق الداخلي وقت الأزمات.
- تطبيق السلوك الوقائي.

الوحدة الخامسة: استدامة الصورة المؤسسية الإيجابية

- ترسيخ ثقافة التمثيل الإيجابي.
- تطوير خطط سلوكية داعمة.
- تعزيز المسؤولية الفردية.
- مؤشرات قياس جودة التمثيل.
- التحسين المستمر للأداء المهني.
- مواءمة الأداء مع أهداف الهيئة.
- أفضل الممارسات العالمية.
- بناء حضور مؤسسي مستدام.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

يبدأ التمثيل المؤسسي الفعّال من سلوك فردي واع ومتسق مع قيم الهيئة. الحفاظ على صورة إيجابية مستدامة يتطلب التزامًا مهنيًا مستمرًا وإدارة واعية للسمعة المؤسسية.