MERCURY

# دورة الاحتراف في كتابة وإدارة المراسلات الإلكترونية

8 – 12 مارس 2027

جنيف (سويسرا)



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

MERCURY

# دورة الاحتراف في كتابة وإدارة المراسلات الإلكترونية

**المرجع:** 53_190396 **التاريخ:** 8 – 12 مارس 2027 **المكان:** جنيف (سويسرا) **الرسوم:** 6500 Euro

دورة الاحتراف في كتابة وإدارة المراسلات الإلكترونية دورة تطبيقية مدتها أسبوع، موجهة إلى موظفي المكاتب والتنسيق والدعم الإداري الذين يكتبون ويستقبلون عددا كبيرا من الرسائل يوميا. تتدرب فيها على صياغة البريد المهني بوضوح ونبرة مناسبة، وعلى تنظيم صندوق الوارد ومتابعة الطلبات وأرشفتها وحمايتها، وتخرج بدليل إدارة المراسلات الإلكترونية لجهتك. تقدم ميركوري للتدريب هذه الدورة لرفع جودة التواصل المكتوب في بيئة العمل.

## نبذة عن الدورة

تتسبب الرسائل الطويلة غير الواضحة وصناديق الوارد المزدحمة في تأخر القرارات وضياع الطلبات وتكرار الاستفسارات. تفترض الدورة أنك تستخدم البريد الإلكتروني يوميا في عملك وتتعامل مع جهات داخلية وخارجية. تتدرب عبر إعادة صياغة رسائل حقيقية وتمارين تنظيم الوارد ومحاكاة مواقف المراسلة الحساسة.

## لمن هذه الدورة

- المسؤولون عن استقبال مراسلات الإدارة وتوزيعها والرد عليها ومتابعة إغلاقها في المواعيد المحددة.
- المسؤولون عن التنسيق بين الإدارات والجهات الخارجية وإرسال الطلبات والتعاميم والتذكيرات.
- المسؤولون عن خدمة المراجعين والعملاء عبر البريد والرد على الاستفسارات والشكاوى المكتوبة.
- المسؤولون عن إدارة صناديق البريد المشتركة وتنظيم ملفات المراسلات وحفظها واسترجاعها.
- المسؤولون عن إعداد رسائل ترفع إلى القيادات وصياغة الردود باسم الإدارة.

لا تناسب هذه الدورة الباحثين عن كتابة الخطابات الورقية والتقارير الرسمية المطولة وتناسبهم دورات الكتابة الإدارية والتقارير، كما لا تناسب العاملين في حملات التسويق عبر البريد وتناسبهم دورات التسويق الرقمي.

## الكفاءات المستهدفة

- الصياغة الواضحة الموجزة: كتابة رسائل تبدأ بالمطلوب وتعرض المعلومة في فقرات قصيرة يفهمها القارئ من القراءة الأولى.
- ضبط النبرة المهنية: اختيار الأسلوب المناسب للقيادات والزملاء والعملاء والجهات الخارجية دون جفاء أو إطالة.
- إدارة صندوق الوارد: فرز الرسائل وتصنيفها وتحديد أولوياتها باستخدام القواعد والمجلدات والتصنيفات اللونية.
- متابعة الطلبات حتى الإغلاق: تتبع الرسائل المعلقة وإرسال التذكيرات وضبط مدد الرد المتفق عليها.
- معالجة المراسلات الحساسة: الرد على الشكاوى والاعتذارات والرفض والطلبات العاجلة بلغة متوازنة.
- أمن المراسلات وأرشفتها: التعرف على رسائل التصيد وحماية المرفقات وحفظ المراسلات المهمة بطريقة قابلة للاسترجاع.

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

MERCURY

## ما ستتمكن من إنجازه

بنهاية الدورة ستتمكن من إنجاز المهام الآتية:

- انطلاقا من رسالة طويلة متشعبة، إعادة كتابتها برسالة مختصرة ذات سطر موضوع واضح وطلب محدد وموعد للرد.
- بالنظر إلى قائمة المستلمين وطبيعة الموضوع، تحديد من يوضع في خانة المرسل إليه والنسخة والنسخة المخفية ومتى يستخدم الرد على الجميع.
- باستخدام قواعد التصفية والمجلدات في Outlook أو Gmail، بناء نظام فرز يخفض الرسائل غير المقروءة إلى مستوى يمكن متابعته يوميا.
- انطلاقا من شكوى مكتوبة غاضبة، صياغة رد يعترف بالمشكلة ويوضح الإجراء ويحفظ صورة الجهة.
- بالنظر إلى رسالة مشبوهة، فحص مؤشرات التصيد وتحديد الإجراء الصحيح قبل فتح أي رابط أو مرفق.
- باستخدام نماذج الردود الجاهزة وسجل المتابعة، توحيد ردود الفريق على الاستفسارات المتكررة.

## محتوى الدورة

### اليوم 1: أسس الرسالة الإلكترونية المهنية

- عناصر الرسالة المهنية من سطر الموضوع إلى التحية والمتن والخاتمة والتوقيع.
- صياغة سطر موضوع يحدد الغرض ويسهل البحث عن الرسالة لاحقا.
- تحديد هدف الرسالة والقارئ المستهدف قبل البدء في الكتابة.
- أسلوب البدء بالخلاصة وترتيب المعلومات من الأهم إلى الأقل أهمية.
- الأخطاء اللغوية والأسلوبية الشائعة في المراسلات العربية وطرق تجنبها.

### اليوم 2: النبرة والأسلوب وآداب المراسلات

- ضبط النبرة في المراسلات الموجهة إلى القيادات والزملاء والجهات الخارجية.
- آداب المراسلات الإلكترونية في استخدام النسخة والنسخة المخفية والرد على الجميع.
- التعامل مع المرفقات وتسمية الملفات وحجمها والإشارة إليها في المتن.
- صياغة الطلبات والتذكيرات والتعاميم الداخلية بعبارات واضحة ومهذبة.
- أسلوب التركيز على القارئ وتقنية AIDA في الرسائل التي تهدف إلى الإقناع.

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

MERCURY

## اليوم 3: إدارة صندوق الوارد والمتابعة

- تنظيم صندوق الوارد بالمجلدات والتصنيفات وقواعد التصفية في Gmailg Outlook.
- منهجية Inbox Zero لمعالجة الرسائل بالحذف أو التنفيذ أو التفويض أو التأجيل.
- تخصيص أوقات محددة لمعالجة البريد وتقليل المقاطعات خلال يوم العمل.
- تتبع الرسائل المعلقة وضبط مدد الرد وإرسال التذكيرات في وقتها.
- إدارة صناديق البريد المشتركة وتوزيع المسؤوليات داخل الفريق.

## اليوم 4: المراسلات الحساسة والأمن والأرشفة

- صياغة الردود على الشكاوى والاعتذار والرفض بلغة متوازنة تحفظ العلاقة.
- التعامل مع المراسلات العاجلة والسرية ومتى يستبدل البريد بمكالمة أو اجتماع.
- مؤشرات رسائل التصيد وانتحال الهوية وإجراءات الإبلاغ عنها.
- تصنيف المراسلات حسب درجة السرية وحماية المرفقات والبيانات الشخصية.
- أرشفة المراسلات المهمة وربطها بملفات الإدارة لتسهيل استرجاعها.

## اليوم 5: التطبيق العملي واستكمال دليل المراسلات

- تمرين: إعادة صياغة مجموعة من الرسائل الواقعية الطويلة إلى رسائل موجزة واضحة الطلب.
- تمرين: بناء نظام فرز ومجلدات وقواعد تصفية لصندوق وارد مزدحم.
- تمرين: محاكاة الرد على شكوى عميل غاضب ورسالة رفض لطلب داخلي.
- استخدام المساعدات الذكية في صياغة المسودات مع المراجعة البشرية قبل الإرسال.
- استكمال دليل إدارة المراسلات الإلكترونية بنماذجه وقواعده وسجل متابعته.

## دراسات الحالة والتمارين

تتضمن الدورة أنشطة مقترحة لتطبيق المهارات على مواقف عمل واقعية:

- دراسة حالة: إدارة خدمات مساندة في جهة حكومية تتأخر في الرد على طلبات الإدارات، وتصميم نظام فرز ومتابعة يحدد المسؤول ومدة الرد لكل نوع.
- دراسة حالة: شكوى مكتوبة من عميل في قطاع الخدمات المصرفية حول خطأ في معاملته، وصياغة رد يعالج المشكلة ويحدد الخطوة التالية.
- تمرين: رسالة مشبوهة تصل إلى قسم المشتريات في شركة صناعية تطلب تغيير بيانات الدفع، وتحديد مؤشرات الاحتيال والإجراء المناسب.
- تمرين: إعداد مجموعة ردود جاهزة لمكتب استقبال في منشأة صحية للرد على الاستفسارات المتكررة.

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

MERCURY

## ما ستعود به إلى عملك

ستعود بدليل إدارة المراسلات الإلكترونية لتطبيقه في شهرك الأول على صندوق بريدك وصندوق الفريق المشترك، فتوحد به أسلوب الردود وتضبط مدد المتابعة وتقلل الرسائل المتراكمة. يتضمن الدليل المكونات الآتية:

- قوالب رسائل جاهزة للطلبات والتذكيرات والاعتذار والرفض والرد على الشكاوى.
- قواعد فرز وتصنيف لصندوق الوارد مع جدول مدد الرد حسب نوع الرسالة.
- سجل متابعة للرسائل المعلقة وقائمة فحص قبل الإرسال.
- إرشادات أمن المراسلات وتصنيف السرية وأرشفة الرسائل المهمة.

## إجابات سريعة عن الأسئلة الشائعة

### ما الذي أحتاج إلى معرفته قبل دورة كتابة وإدارة المراسلات الإلكترونية؟

يكفي أن تستخدم البريد الإلكتروني في عملك اليومي وأن تجيد استخدام برنامج بريد مثل Outlook أو Gmail في الإرسال والرد، دون حاجة إلى خبرة سابقة في الكتابة الإدارية.

### بم تختلف دورة المراسلات الإلكترونية عن دورات كتابة الخطابات والتقارير الرسمية؟

تركز هذه الدورة على البريد الإلكتروني تحديدا من حيث الصياغة الموجزة والنبرة وتنظيم الوارد والمتابعة والأمن، بينما تركز دورات الخطابات والتقارير على المستندات الرسمية المطولة وهيكلها وأسلوبها.

### كيف أتخلص من تراكم الرسائل في صندوق البريد الإلكتروني؟

يبدأ ذلك بتخصيص أوقات ثابتة لمعالجة البريد، ثم اتخاذ قرار فوري لكل رسالة بالحذف أو التنفيذ أو التفويض أو التأجيل، مع قواعد تصفية تنقل الرسائل الروتينية إلى مجلداتها تلقائيا.

### ماذا أحمل معي من دورة الاحتراف في كتابة وإدارة المراسلات الإلكترونية؟

تحمل دليل إدارة المراسلات الإلكترونية الذي أعددته خلال الدورة، ويضم قوالب الرسائل وقواعد الفرز وجدول مدد الرد وسجل المتابعة وإرشادات الأمن، لتطبيقه مباشرة على بريدك وبريد فريقك.

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

MERCURY

## لمديرك

بعد الدورة سيتمكن الموظف من كتابة رسائل موجزة واضحة الطلب بنبرة مناسبة لكل جهة، ومن تنظيم صندوق الوارد ومتابعة الطلبات حتى إغلاقها، والتعرف على رسائل الاحتيال. يعود بدليل إدارة المراسلات الإلكترونية الذي يمكن اعتماده أولا في صندوق البريد المشترك للإدارة لتوحيد الردود وضبط مدد الاستجابة.