



الجودة الشاهمة في العلاقات العامة وخدمة العملاء



الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء

المقدمة:

كل مؤسسة أو شركة تسعى إلى استقطاب أكبر عدد من العملاء و المستفيدين، ولا يتأتى ذلك إلا بقراءة واضحة للسوق و من ثم تطوير منتجها وفق متطلبات ذلك السوق، ثم تأتي مرحلة التسويق و تلعب العلاقات العامة دورا هاما في إظهار المنتج أو الخدمة في أفضل صورة ممكنة. ويهتم هذا البرنامج لتنمية مهارات وقدرات مدير العلاقات العامة، ولذلك يقدم البرنامج مجموعة من التدريبات والمفاهيم اللازمة لبناء علاقات بناءة داخل المؤسسة وخارجها مستندا على أسس علمية في بناء هذه العلاقة والتخطيط لها ودراسة هدي وكالة المؤسسة في نفوس الموظفين من جهة و لدى المجتمع المحيط كما يهتم البرنامج بتزويد رجل العلاقات مهارات الاتصال والتواصل الفعال مع الآخرين كأحد مقومات بناء العلاقات وما هي الوسائل لتحسين البنية الداخلية للمؤسسة وشبكة العلاقات الرسمية وغير الرسمية.

كما يهتم البرنامج بتزويد المتدرب المهارات المطلوبة لتقديم العروض التعريفية وللتفاوض لبناء شراكات مع المؤسسات ذات العلاقة من خلال لقاءات العمل والعروض التعريفية وإبرام اتفاقات التعاون والشراكة.

الفئات المستهدفة:

- موظفو 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 بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- القدرة على دراسة البنية الداخلية للمؤسسة ومن ثم التخطيط لتحسين العلاقات الداخلية للمؤسسة.
- القدرة على تحليل البيئة الخارجية وتصنيفها ومن ثم رسم استراتيجية للتواصل والشراكة مع الجهات ذات العلاقة.
- القدرة على تشخيص المشكلات التي يواجهها الموظف ومن ثم وضع برنامج فردي لاندماج الموظف في بيئة العمل.
- القدرة على تقديم عروض مقنعة عن مؤسسته ويجري الحوارات بمهارة لإتمام اتفاقات الشراكة والتعاون مع المؤسسات الأخرى.
- القدرة على تهيئة موظفي العلاقات العامة لممارسة أدوارهم داخل المؤسسة من خلال بناء استراتيجيات الاتصال والتأثير.

الكفاءات المستهدفة:

- الاتصال واستراتيجيات التأثير.
- مهارات رجل الاستقبال.
- بناء شبكة علاقات داخلية متينة.
- إستراتيجية التجزئة.
- تقديم العروض التعريفية والتجارية.
- مهارة التعامل مع الآخرين وتحفيزهم.

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 هوية للمؤسسة

الوحدة الثانية، الاتصال وإستراتيجيات التأثير:

- أبعاد الاتصال الخمسة
- نماذج تفعيل عملية الاتصال
- شبكات الاتصال الإدارية
- مهارات الاتصال ونظم المعلومات
- معوقات الاتصال
- القدرات والسلم الهرمي
- السلوك والبيئة والسلم الهرمي
- الونام عبر الهجرة

الوحدة الثالثة، مهارات رجل الاستقبال:

- مهارات الاتصال السهوي فن الإصغاء
- مهارات الاتصال الشخصي عبر الهاتف
- كيف تخطط للاتصال الهاتفي

الوحدة الرابعة، بناء شبكة علاقات داخلية متينة:

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

الوحدة الخامسة، إستراتيجية 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 للإبرام الاتفاقات

• إدارة الحوار والنقاش

الوحدة السابعة، مهارة التعامل مع التخزين وتحفيزهم:

- التعامل مع المواقف المحرجة
- قدرات في فن التعامل مع التخزين
- التعرف على المدفد النفعي البعيد من السلوك السلبى
- تحليل الدوافع الإنسانية
- المنظمات كنظام اجتماعى
- الحاجات كدوافع للسلوك
- الدافع النفسى وغير النفسى
- التحكم الذاتى والتحكم الخارجى
- نموذج قيادة الذات