قواعد البروتوكول والإتيكيت لمديري اعمال كبار الشخصيات

مقدمة:

- يعد فن اتكيت و بروتوكولات التعامل مع كبار الشخصيات من الأدوار الأساسية لبعض الموظفين خاصة في أقسام العلاقات العامة والاتصال. وهو يحدد من خلال بروتوكولات واتكيت متبع في دول العالم، حيث يعرف كبار الشخصيات بمصطلح (VIP) وتتحدد أهميتهم بناءً على المسؤولية التي يتمتعون بها. يعد البرتوكول او الاتكيت جزءً من ثقافة الشعوب وتاريخها، ويتمتع الأشخاص ذوي المستوى الرفيع أو المهمين بمستوى معين من التعامل الذي يجب أن يتناسب مع مكانتهم وأهميتهم. وهناك قواعد أساسية يجب مراعاتها، هذه الدورة التدريبية تهدف الى تعريف المشاركين بالمبادئ الاساسية لآداب المراسم والتشريفات والبروتوكول والاتيكيت والتدريب على التعامل مع المواقف المختلفة للإلمام بقواعد المجاملات وكيفية التعامل مع كبار الشخصيات.

أهداف الدورة:

- تمكين المشاركين من فهم العلاقات الإنسانية الأساسية، وقيم التعامل المثلى الإيجابية
- التعرف على مستويات التعامل مع الأشخاص، وخاصة كبار الشخصيات، وكيفيك كسب ودهم وإثارة إعجابهم واحترامهم
- اكتشاف القواعد الأساسية التي تحكم فن المراسم والاتكيت ضمن مهارات التعامل مع كبار الشخصيات
- التعرف على مراسم الاجتماعات
- مراسم الضيافة والاستضافة
- مراسم الاجتماعات الرسمية، والاحتفالات، والاستقبال والتوديع
- الاسبقيات والأولوية في التعامل والمكانة والمسؤولية
- التعرف على اتكيت التعامل والبروتوكولات العامة والخاصة
- اتكيت الجلوس، والمصافحة، والحديث، والسلام، والمبادرة، والتنبيه
- بروتوكولات التواصل غير المباشر، عبر الخطابات أو الاتصالات الإلكترونية

مخرجات البرنامج:

- تزويد المشاركين بالمعارف والمعلومات المتعلقة بأساليب التعامل مع كبار الشخصيات
- إكسابهم مهارات تطبيق هذه المعارف والأساليب والمبادئ بما يحقق فعاليتهم فى التعامل
- تعريف المشاركين بمفهوم وأهمية البروتوكول والإتيكيت ومبادئهم
- تمكين المشاركين من قواعد وأساليب إجراء البروتوكول والاتيكيت فى المـؤسسات
- إكساب المشاركين مهارات تقديم الصورة المشرفة تجاه الضيوف الرسميين وكبار الشخصيات
- تطوير المهارات الشخصية اللازمة لتطبيق قواعد وأسس المراسم والبروتوكول
- التعرف على ماهية تطبيق السلوك الدبلوماسي الرفيع في التعامل مع كبار الشخصيات.
- تمكين المشاركين من مهارات الإستقبال والتوديع للضيوف الرسميين وكبار الشخصيات
- تمكين المشاركين من إعداد وإدارة جدول زيارة كبار الشخصيات
- معرفة المشاركين بأهم الأخطاء الشائعة خلال برامج الزيارات لكبار الشخصيات وتجنبها
- كيفية التعامل مع المواقف المختلفة التي تتطلب الإلمام بقواعد المعاملات ، والمراسم الرسمية
- اكساب المشاركين بمهارات استخدام الموائد الرسمية والتعرف على اتيكيت المائدة، والضيافة والملابس من وجهة نظر إحترافية

محتوى البرنامج:

المفهوم المعاصر لفن الإتيكيت والبرتوكول:

- المفهوم الدولي والمحلي للاتيكيت والبروتوكول
- المجاملة ودستور الاتيكيت والبروتوكول
- مفاهيم تطبيقية للذكاء والشخصية الجذابة
- الاتيكيت الخاص بالاجتماعات مع ممثلي كبار العملاء وكيف تجعل من الاجتماع حدث مهم
- أهمية اتباع قواعد البروتكول لخدمة العملاء

قواعد وآداب البروتوكول والإتيكيت لكبار الشخصيات:

- التحية والتعارف والمصافحة لكبار الشخصيات
- اتيكيت الاتصال الهاتفي والاتصال الإليكتروني مع كبار الشخصيات
- آداب الضحك والابتسام للعملاء من كبار الشخصيات
- التحية والمصافحة والتعارف وآداب المجاملات مع الشخصيات الهامة

مهارات التعامل مع الشخصيات الهامة:

- مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- مكونات عملية الاتصال
- مهارات لغة الجسد خارطة الطريق التواصل المحترف مع الشخصيات الهامة
- معوقات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- الأحاديث الممنوعة مع كبار الشخصيات
- مهارات التعامل مع الأنماط المختلفة من كبار الشخصيات
- الاتجاهات الحديثة في التعامل مع كبار الشخصيات لسيدات الأعمال
- سمات وخصائص سلوك كبار الشخصيات

فن تقديم الخدمات للشخصيات الهامة:

- مهارات التميز في خدمة العملاء من كبار الشخصيات
- إدارة الانطباعات الإيجابية مع كبار الشخصيات
- طريق للاحتفاظ بالعملاء من كبار الشخصيات
- كيفية احتساب تكلفة فقد أو المحافظة على العميلة من كبار الشخصيات
- المحظورات في التعامل مع كبار الشخصيات وسيدات الأعمال
- معايير الجودة في خدمة العملاء مع كبار الشخصيات (معيار النموذج الاوربي في التميز)

خطة اسس التميز في تقديم الخدمات للشخصيات العامة:

- الخدمة ذاتها
- قنوات تقديم الخدمة المتيزة للشخصيات الهامة
- طبيعة طالب الخدمة (وفقا لخطة تصنيف العملاء)
- طبيعة مقدمي الخدمة للشخصيات الهامة