

تابع الوحدة السادسة



الاتصال في بيئة العمل



تابع : الاتصال في بيئة العمل



1

٣. كتابة خطاب التوصية

2

٤. اجتياز المقابلات الشخصية

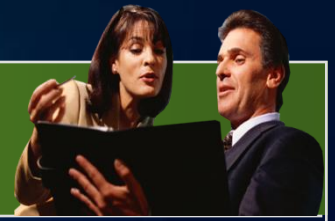
3

الاتصال المكتوب في بيئة العمل

4

الاتصال الشفهي في بيئة العمل

ثالثاً: كتابة خطاب التوصية



1

اطلب من شخص يعرفك ويعرف مهاراتك وقدراتك

2

تحدث معه واخبره بأهدافك المهنية

3

لا تخجل من إظهار ما يجب إظهاره من قدراتك ومهاراتك

4

تابع من يكتب الخطاب من (غير إلحاح) قبل انتهاء الوقت

5

اشكره إذا تسلمت الخطاب وأخبره إذا حصلت على وظيفة

رابعاً: اجتياز المقابلات الشخصية



أهم الصفات والخصائص الشخصية



الحضور
والمظهر
الجيد

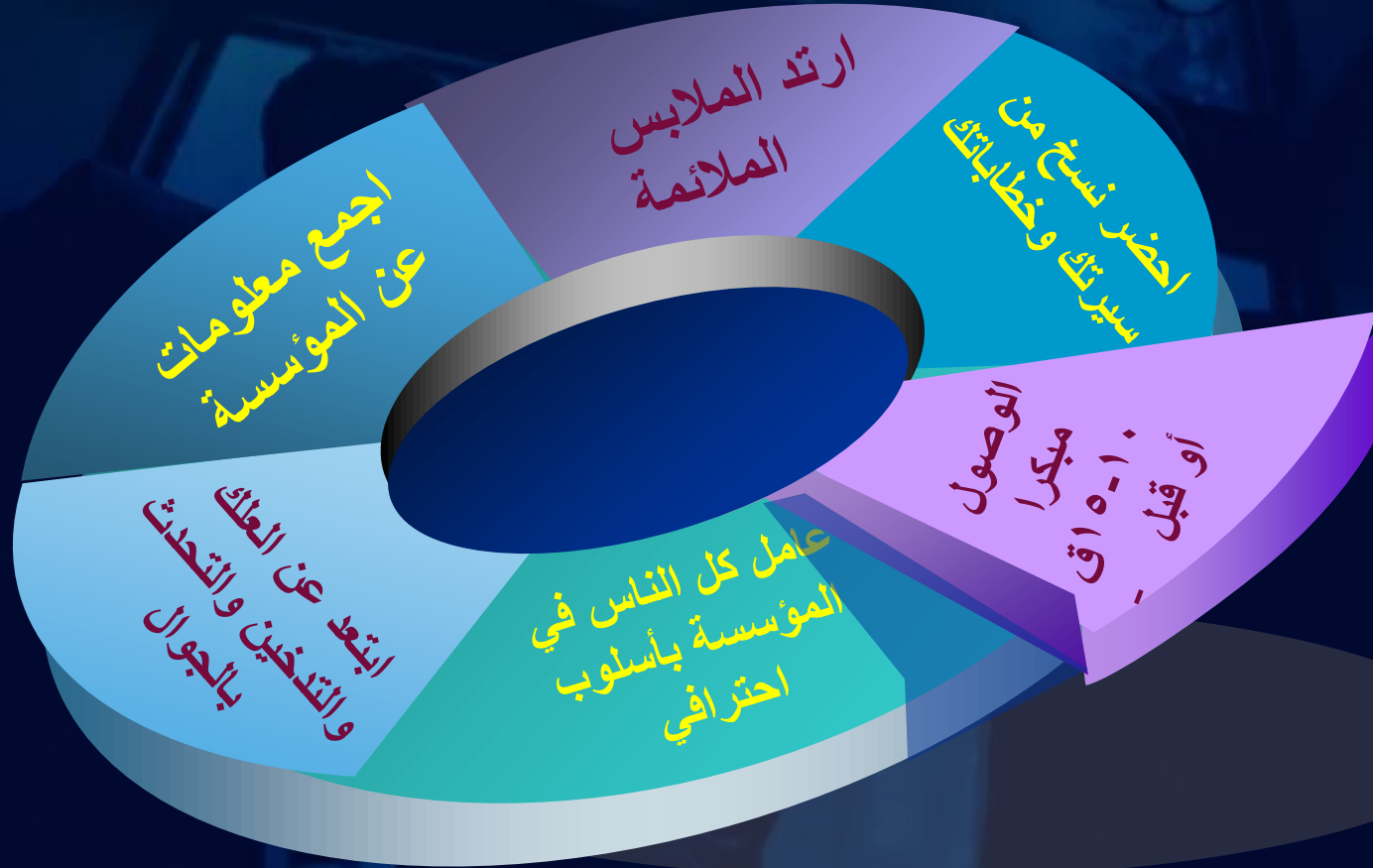
القدرة على
التواصل

الحماسة
والاندفاع

الذكاء

النشاط
واليقظة

الاستعداد للمقابلة الشخصية





أثناء المقابلة الشخصية



لا تقاطع أحدا حتى لو كنت متحمسا للإجابة

انتبه لوضعية جسدك

أنصت للأسئلة باهتمام واسأل عن الاستفسار إذا لم تفهمه

قبل انتهاء المقابلة عليك أن تتأكد من فهمك للخطوة التالية

صافح المقابل بقوه واترك المكان بثقة



الأسئلة التي يجب أن تتوقعها أثناء المقابلة



أسئلة توضح الأسباب التي
دفعتك لتغيير وظيفتك

أسئلة للتثبت على صحة السيرة

أسئلة تستكشف مدى تعليمك
أو خبرتك

أسئلة توضح طبيعة عملك
السابق

أسئلة تستهدف معرفة أهدافك

أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بزملائك
ورؤسائك



الأسئلة التي يمكن أن تسألها في المقابلة



في أي مجال ستطلبون مني تنمية خبرتي؟

ما الموارد الموجودة بمؤسستكم أو في أي مكان آخر لتحقيق أهداف الوظيفة؟

هل سألقى أي تدريب؟

ما العقبات التي تواجهونها في المؤسسة؟

ما التغيرات التي تتوقعونها في مؤسستكم؟

كيف سأخضع للتقويم، وما المعدل الزمني للتقويم؟

عند الإنجاز في هذه الوظيفة ماهي الترقيات الممكنة وفي أي مدى زمني؟

بعد انتهاء المقابلة الشخصية



تدوين أهم مجرياتها



إرسال خطاب شكر



لا تكن متسرعاً في الاتصال لمعرفة النتيجة



في حالة اختيار شخص آخر تقوم بإرسال خطاب شكر

أنواع الاتصال في بيئة العمل

أنواعه داخل بيئة العمل

ثانياً: الاتصال الشفهي
المقابلات،
المكالمات الهاتفية،
البريد الصوتي

أولاً:
الاتصال الكتابي (المكتوب)
١. خطابات العمل الدورية
٢. القرارات
٣. المذكرات (التعاميم)
٤. الفاكسات.

نصائح لتفعيل التعامل مع رسائل الفاكس



١. خصص خطأ مستقلاً لجهاز الفاكس.
٢. تثبت من درجة الوضوح المضبوط عليها الجهاز.
٣. تأكد من رقم الفاكس.
٤. استخدم دائماً "صفحة بيانات الواجهة".

❖ وتتضمن هذه البيانات:

- أ- تاريخ الإرسال
- ب- عدد الصفحات المرسلّة
- ج- اسم المرسل إليه.
- د- رقم الفاكس.
- هـ- رساله تقديمية يوضح فيها (طبيعة الرسالة وهدفها وكل ما يحتاج إلى إبلاغه إياه من معلومات)





ثانياً: الاتصال الشفهي

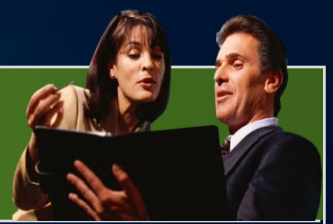


أولاً: الإعداد لإجراء المكالمة الهاتفية

١. تذكر أن المكالمة تتكون من ٣ اجزاء: " المقدمة، ومتمن الحديث، وتكرار خلاصة المكالمة".
٢. ركز أفكارك لشرح الهدف الأساسي من المكالمة.
٣. إذا كنت تنوي استعمال سماعة (أو تسجيل) ليستمع الآخريين للمكالمة فعليك أن توضيح ذلك في بداية المكالمة.



الاتصال الشفهي



ثانياً: إجراء المكالمات الهاتفية

١. عرف نفسك للطرف الآخر.
٢. أسأل الطرف الآخر: هل لديه متسع من الوقت وإلا يتم تحديد موعد آخر.
٣. استعن بكتابة بعض الملاحظات.
٤. يمكنك توجيه الحوار بحيث تحت الطرف الآخر على تكرار أهم النقاط بأسلوبه.
٥. لا تنزلق إلى أحاديث جانبيه.
٦. راجع أهم نقاط المكالمات.
٧. إنه المكالمات بشكل ودود.

الاتصال الشفهي

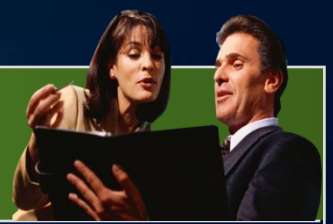


ثالثاً: ملاحظات عامة لتحسين مهارات الاتصال الهاتفي

١. حدد وقت معيناً خلال اليوم لإجراء مكالماتك الهاتفية.
٢. حاول أن تغلق باب مكتبك في أثناء الاتصالات الهاتفية.
٣. تجنب أي مقاطعات.



البريد الصوتي



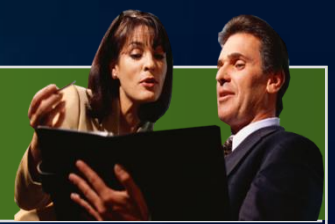
تعتبر شكل من أشكال الاتصال في مجال
الأعمال وخاصة (لمن يتواصل مع عدد كبير
من العملاء)

مثل : (شركات حجز الطيران أو الفنادق)





أمور يجب مراعاتها عند ترك رسالة صوتية



١. يقوم المتصل بكتابة ما يريد إبلاغه للعميل في دفتره بشكل واضح ومختصر.
٢. هدف ترك الرسالة أن يعرف المتلقي : من هو المتصل ، ووقت الاتصال، والمعلومة التي يريد إيصالها إليه.
٣. جميع الرسائل الصوتية تحتوي على معلومة واحدة لا تتجاوز دقيقة .
٤. التحدث ببطء نسبيا ووضوح.
٥. راع خصوصية العميل.





!وشكرا احسن استماعكم

