



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

إدارة العلاقات العامة وفن التعامل مع كبار الشخصيات

Course Introduction

تُعد العلاقات العامة والتعامل مع كبار الشخصيات من الركائز الأساسية في بناء الصورة الذهنية الإيجابية عن الجهات الحكومية. فالموظفون الذين يمثلون الصف الأول أمام كبار الشخصيات والسفراء والضيوف الرسميين، ليسوا مجرد موظفين، بل هم سفراء يمثلون هبة الديوان ومكانته.

هذا البرنامج المتخصص صُمم لتأهيل موظفي خدمة المتعاملين ليكونوا على درجة عالية من الاحترافية عند التعامل مع كبار الشخصيات، حيث يركز على مهارات الإتيكيت والبروتوكول الرسمي، وفنون الاتصال الراقي، والتصرفات الدقيقة التي تصنع فرقاً كبيراً في تجربة الضيوف.

من خلال محاكاة المواقف الواقعية وتمثيل الأدوار، سيتعرف المشاركون على كيفية التصرف في المواقف الحرجة، والتعامل مع الطباع الصعبة، وتنسيق زيارات الضيوف بالشكل الذي يليق بمكانة الديوان.

Target Audience

موظفو خدمة المتعاملين والموظفون المعنيون بالتعامل مع الزوار وكبار الشخصيات

Learning Objectives

- التمكن من تطبيق قواعد البروتوكول والإتيكيت في المواقف الرسمية.
- التعرف على أنماط الشخصيات الهامة وأساليب التعامل مع كل منها.
- بناء مهارات التواصل المهني غير اللفظي (لغة الجسد، نبرة الصوت، الإيماءات).
- اكتساب مهارات التقديم والتعارف الرسمي، وأساليب المجاملة الرسمية.
- التميز في تنسيق زيارات كبار الشخصيات وتنظيم جدولهم.
- فهم التعامل مع التجاوزات والمواقف المحرجة بحرفية وثبات.

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى العلاقات العامة وتعامل كبار الشخصيات

- مقدمة في المفاهيم الحديثة للعلاقات العامة ودورها المؤسسي.
- الفرق بين العلاقات العامة والاتصال المؤسسي.
- التعرف على أهمية العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية.
- تصنيفات كبار الشخصيات: مسؤولون، دبلوماسيون، إعلاميون، رجال أعمال... إلخ.
- مبادئ أولية في التعامل مع كبار الشخصيات – التهيئة الذهنية والسلوكية.

• Day 02

فنون البروتوكول والإتيكيت الرسمي

- قواعد البروتوكول المعتمد في استقبال وتوديع كبار الشخصيات.
- فن المظهر الرسمي والمظهر الوطني: اللباس، الوقفة، التصرف.
- قواعد الأسبقية بين الرتب والمناصب المختلفة.
- رفع الأعلام، الجلوس على الموائد، والمراسم البروتوكولية الأخرى.
- تطبيقات عملية (لعب أدوار – سيناريو استقبال رسمي).

• Day 03

مهارات التواصل الاحترافي مع كبار الشخصيات

- التواصل اللفظي وغير اللفظي في المواقف الرسمية.
- لغة الجسد الإيجابية والتفاعل اللحظي المحترف.
- فن المجاملة والتواصل الراقي مع الشخصيات الهامة.
- مهارات بناء الثقة والانطباع الإيجابي في أول دقيقة.
- تمرين عملي: محاكاة مقابلة مع شخصية رفيعة المستوى.

• Day 04

التعامل مع المواقف الصعبة والطباع الخاصة

- أنماط كبار الشخصيات وطرق التعامل مع كل نمط.
- كيفية التصرف في المواقف المفاجئة أو المحرجة.
- إدارة الانفعالات والتعامل مع التجاوزات بهدوء واتزان.
- استراتيجيات التصعيد والتصعيد العكسي في المواقف الرسمية.

- التمرين التفاعلي: "لائق / غير لائق" في مواقف حقيقية
- Day 05

التخطيط والتنسيق لزيارات كبار الشخصيات

- مراحل التخطيط الكامل لاستقبال وفد رسمي
- التنسيق الداخلي مع الجهات المعنية (الأمن، الإعلام، الضيافة...)
- إعداد أجندة الزيارة وبرنامج الضيف
- الدور القيادي لموظف العلاقات العامة في نجاح المناسبة
- تقييم الأداء واستخلاص الدروس بعد انتهاء الزيارة
- ورشة عمل ختامية: تصميم زيارة وهمية لكبار الشخصيات

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 16, 2025	June 20, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Sept. 15, 2025	Sept. 19, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Sept. 22, 2025	Sept. 26, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Nov. 30, 2025	Dec. 4, 2025	5 days	4250.00 \$	Qatar - El Doha