



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

الإدارة الفعالة للعلاقات العامة وفن التعامل مع العملاء

Course Introduction

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتنمية قدرات ومهارات محترفي الاستقبال والعلاقات العامة، من خلال تمكينهم من التعرف على استراتيجيات إدارة العلاقات العامة وتعزيز علاقات العملاء، وتنمية مهاراتهم الشخصية والسلوكية، وتمكينهم من التعرف على قيم وأخلاقيات الوظيفة وإتقان أبرز قواعد الإتيكيت والبروتوكول، وتعزيز قدرتهم على التعامل الفعال مع كبار الشخصيات و الضيوف.

يناقش هذا البرنامج التدريبي أيضًا كيفية التعامل الفعال مع وسائل الإعلام بشكل يتناسب مع الاستراتيجية العامة للمؤسسة، ووضع استراتيجيات متكاملة للتعامل مع الأزمات الإعلامية، مع قياس وتطوير أداء الخطط الموضوعية بكفاءة، وبشكل ينعكس بالإيجاب على تعزيز صورة المؤسسة.

Target Audience

- مديرو إدارة العلاقات العامة في المؤسسات.
- موظفو الاتصال الخارجي بالمؤسسات الحكومية والخاصة.
- مدراء الفعاليات وممثلو الشركات.

Learning Objectives

- التعرف على دور العلاقات العامة الناجحة في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة.
- إتقان مهارات الاتصال المطلوبة لموظفي الاستقبال والعلاقات العامة.
- التعرف على أسس التخطيط لإدارة العلاقات العامة ومتابعتها.
- التعرف على مهارات التخطيط والتنظيم للحملات الإعلامية في المؤسسة.
- إتقان تطوير سياسات العلاقات العامة في المؤسسة.
- إتقان تحليل سمات العملاء وتوقعاتهم.
- التعرف على استراتيجيات بناء فريق متخصص قادر على تعزيز وتطوير الأداء الإعلامي للمؤسسة.
- الاطلاع على أساسيات إدارة حملات التوعية الداخلية والخارجية.

- إتقان التعامل مع وسائل الإعلام المختلفة لتعزيز صورة وسمعة المؤسسة.
- تحليل الأزمات الإعلامية وتحديد درجة خطورتها وتصميم خطط متكاملة للتعامل الفوري معها.
- التعرف على أساسيات البروتوكول والإتيكيت لمحترفي العلاقات العامة في المؤسسات.
- إتقان التخطيط لإعداد مؤتمر ناجح.
- التعرف على خصائص الاتصال الإلكتروني الفعال للعلاقات العامة.
- بروتوكولات الخدمة الفعالة للعملاء وكبار الشخصيات إلكترونياً.
- تقييم خطط وبرامج العلاقات العامة.

Course Outline

• DAY 01

العلاقات العامة ودورها في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة

- دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الإيجابية للمؤسسات.
- دور العلاقات العامة في رسم سياسات وإستراتيجيات المنظمة.
- كيف تلعب العلاقات العامة دورًا فعالاً في تحديد رؤية وهوية ورسالة المنظمة؟
- ماهي أبرز الاستراتيجيات الفعالة في إدارة أنشطة العلاقات العامة؟
- أهمية بناء فريق متخصص قادر على تعزيز وتطوير أداء العلاقات العامة في المؤسسة.
- تطوير رؤية ومهمة وأهداف متكاملة تهدف إلى تعزيز قوة المؤسسة.

تنمية مهارات موظفي الاستقبال والعلاقات العامة

- وظائف وأهداف العمل في الاستقبال وإدارة العلاقات العامة.
- مهارات الاتصال المطلوبة لموظفي الاستقبال والعلاقات العامة.
- فن الاستماع والإصغاء.
- فن التعامل مع المكالمات الهاتفية.
- مهارات تقييم وحل المشكلات.
- تطبيق عملي.

إعداد وتأهيل مسؤولي العلاقات العامة المحترفين

- المهارات السلوكية والأخلاقية للعاملين في مجال العلاقات العامة
- التنظيم الإداري لإدارة العلاقات العامة
- أسس إعداد خطط وبرامج العلاقات العامة ومتابعتها
- مهارات التخطيط والتنظيم للحملات الإعلامية في المؤسسة
- تقييم النتائج
- تحليل الشكاوي، وردود فعل الجماهير
- تطوير سياسات العلاقات العامة في المؤسسة
- تطبيق عملي

الإدارة الفعالة لعلاقات العملاء

- مفهوم وأهمية إدارة علاقات العملاء
- وظائف إدارة علاقات العملاء
- الفارق بين التركيز التقليدي والشمولي في إدارة علاقات العملاء
- تحليل سمات العملاء وتوقعاتهم
- تطوير ثقافة مؤسسية قائمة على التركيز على العميل
- تطبيق عملي

• Day 02

فن التعامل الراقي مع وسائل الإعلام

- بناء فريق متخصص قادر على تعزيز وتطوير الأداء الإعلامي للمؤسسة
- تصميم أهداف متكاملة لإدارة الإعلام بشكل يتناسب مع الاستراتيجية العامة للمؤسسة
- إدارة حملات التوعية الداخلية والخارجية
- أسس وسمات التقارير والمراسلات الرسمية ومراسلات البريد الإلكتروني
- مهارات المتحدث المقنع
- استراتيجيات التعامل مع الصحفيين والمراسلين

الإدارة الإعلامية الفعالة للأزمات

- دور المتابعة المستمرة لوسائل الإعلام المختلفة في التنبؤ السريع بالأزمات "دراسة حالة"
- تحليل الأزمات وتحديد درجة خطورتها على المؤسسة
- تصميم وتنفيذ خطط إعلامية مسبقة للتعامل الفوري مع الأزمات بكفاءة

- مراقبة أداء الخطط، وتحليلها وتطويرها.
- مفهوم "قلب الطاولة" وطريقة تنفيذه في الأزمات الجماهيرية.
- الاستفادة من الأحداث المحلية والعالمية في تعزيز الصورة الإعلامية للمؤسسة.
- تطبيق عملي.

مدخل إلى البروتوكول والبراسم والإتيكيت

- المفهوم الدولي والمحلي للبروتوكول.
- الإتيكيت (تعريفه، نشأته، أهميته).
- الملابس (أساسيات إتيكيت الملابس للجنسين).
- قواعد المصافحة والتقديم والتعارف.
- إتيكيت إدارة الحديث.

أصول البراسم والبروتوكول لكبار الشخصيات "التعامل الفعال مع كبار الشخصيات"

- مهارات التعامل مع كبار الشخصيات
- بروتوكول توزيع الضيوف خلال الاجتماعات والمائدة الرسمية
- إتيكيت استخدام المصعد مع وجود ضيف رسمي
- استقبال وتوديع كبار الشخصيات وتكريمهم
- بروتوكول توقيع الاتفاقيات
- بروتوكول العلم الوطني
- المجاملات الدولية ومجاملات التعامل مع كبار الشخصيات

• Day 03

مهارات تنظيم وتخطيط المؤتمرات واللقاءات المحلية والدولية

- أنواع المؤتمرات واللقاءات المحلية والدولية
- كيف تخطيط لإعداد مؤتمر ناجح؟
- تحديد الموارد البشرية لإدارة الفعالية أو المؤتمر أو المعرض
- إعداد خطة الفعالية مع النشاطات والبرامج المفصلة
- اختيار المكان والاتفاق على موقع الفعالية والمؤتمر
- تطبيقات البروتوكول المحلي والعالمي في المؤتمرات
- فن التعامل مع المرافقة وإعداد برنامج للمرافقين
- فن التعامل مع وسائل الإعلام قبل وأثناء وبعد المؤتمر
- الترويج والدعاية للاحتفالات والمؤتمرات

- أساسيات التعامل مع طوارئ المشاكل التنظيمية للمؤتمرات
- مبادئ إدارة النواحي المالية للمؤتمرات
- أمثلة عملية على مؤتمرات محلية وعالمية

العلاقات العامة الإلكترونية

- دور تكنولوجيا المعلومات في دعم أداء العلاقات العامة ومعايير تطبيقها
- خصائص الاتصال الإلكتروني الفعال للعلاقات العامة
- أنواع الاتصالات الإلكترونية الفعالة للعلاقات العامة
- تطوير التجربة الرقمية للعميل (الموقع الإلكتروني والتسويق الرقمي)
- تدعيم العلاقات بشكل إلكتروني مع الجمهور
- بروتوكولات الخدمة الفعالة للعملاء وكبار الشخصيات إلكترونياً

قياس وتطوير أداء العلاقات العامة

- تقييم خطط وبرامج العلاقات العامة
- أساليب وأدوات تقييم خطط وبرامج العلاقات العامة
- الأدوات والطرق المستخدمة في عملية التقييم
- الإدارة الحديثة للعلاقات العامة في ظل البيئة الديناميكية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 25, 2025	Aug. 27, 2025	3 days	3950.00 \$	Spain - Madrid
Dec. 22, 2025	Dec. 24, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai