جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-PD-131

الفاعلية الشخصية والمهارات المكتبية

آداب ومهارات التواصل الهاتفي

Telephone Etiquette & Skills

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**70 / 35**	**متوسط (تطبيقي)**

نظرة عامة

تركّز دورة آداب ومهارات التواصل الهاتفي على كيفية أداء العمل فعليًا: الأساليب والفحوصات والقرارات التي يستخدمها الممارسون يوميًا، مع حالات واقعية من المنطقة. مهارات أساسية تجعل كل موظف أكثر إنتاجية وأسهل في التعامل. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير آداب ومهارات التواصل الهاتفي على مهام حقيقية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.

الفئة المستهدفة

الموظفون في جميع المستويات والمشرفون الجدد والموظفون الإداريون. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- إدارة الوقت والأولويات
- التواصل والكتابة
- العمل مع الآخرين
- حل المشكلات
- الإنتاجية الرقمية
- تخطيط التطوير الشخصي

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 آداب ومهارات التواصل الهاتفي: المبادئ والمعايير
- إدارة الوقت والأولويات
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- التواصل والكتابة
- العمل مع الآخرين

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- حل المشكلات
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- الإنتاجية الرقمية
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- تخطيط التطوير الشخصي
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 آداب ومهارات التواصل الهاتفي: المبادئ والمعايير
- إدارة الوقت والأولويات
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- التواصل والكتابة
- العمل مع الآخرين

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- حل المشكلات
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- الإنتاجية الرقمية
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- تخطيط التطوير الشخصي
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
15 – 26 فبراير 2027	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
10 – 14 مايو 2027	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
7 – 11 يونيو 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
19 – 23 سبتمبر 2027	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
7 – 18 فبراير 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
3 – 7 أبريل 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
14 – 25 مايو 2028	10 أيام حضوري	مسقط	الإنجليزية	8,950
5 – 9 يونيو 2028	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
12 – 16 فبراير 2029	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
13 – 24 مايو 2029	10 أيام حضوري	عمّان	العربية	8,950
10 – 14 سبتمبر 2029	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
19 – 23 نوفمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
14 – 18 يناير 2030	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
12 – 23 أغسطس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
9 – 13 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
3 – 14 نوفمبر 2030	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	8,950

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/