



# إدارة التوقعات في الأعمال: تواصل وقيادة



## إدارة التوقعات في الأعمال: تواصل وقيادة

المرجع: 103600404\_59057 التاريخ: 04 - 08 May 2027 الموقع: ميلان الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة على الدورة:

تُعد إدارة التوقعات في بيئة الأعمال من أهم مهارات القيادة والتواصل لتحقيق النجاح المستدام على المدى الطويل. تزود هذه الدورة المشاركين باستراتيجيات عملية لإدارة التوقعات بفعالية، وضمان وضوح الأهداف، وتعزيز الثقة في العلاقات المهنية.

استناداً إلى أطر عمل مثبتة في إدارة التوقعات داخل بيئة العمل، سيتعلم المشاركون كيفية مواجهة الأهداف، وتجنب سوء الفهم، وبناء المصداقية مع أصحاب المصلحة. ومن خلال إتقان مهارات التواصل في الأعمال، يمكن للقيادة والفرق تفادي النزاعات، وتعزيز العلاقات، وتحقيق النجاح المؤسسي عبر التواصل الفعال.

يركز البرنامج كذلك على أساليب عملية لإدارة توقعات العملاء، وتحديد مخرجات واقعية، واستخدام مهارات التفاوض لتحقيق التوازن بين المصالح المختلفة. ومن خلال تهئيل النماذج، ودراسات الحالة، والتطبيقات الموجهة، سيكتسب المشاركون فهماً عميقاً للتواصل الفعال مع أصحاب المصلحة، وبناء الثقة، وإدارة توقعات الفرق.

والنتيجة هي كوادر قادرة على تحويل التوقعات إلى اتفاقيات واضحة، ومنع النزاعات، وتحقيق مكاسب متبادلة عبر مختلف وظائف الأعمال.

### الجمهور المستهدف:

- قادة وهديرو الأعمال
- مديرو المشاريع وقادة الفرق
- مديرو علاقات العملاء
- مختصو الموارد البشرية وتطوير المنظمات
- المستشارون والمفاوضون
- مديرو تجربة العملاء

### الأقسام المستهدفة:

- القيادة والإدارة التنفيذية
- الموارد البشرية وتطوير المواهب
- إدارة علاقات العملاء والحسابات
- مكاتب إدارة المشاريع PMOs
- المبيعات وتطوير الأعمال
- فرق العمليات وتقديم الخدمات



## القطاعات المستهدفة:

- الخدمات المهنية والاستشارات
- القطاع المصرفي والهالي والتأمين
- تقنية المعلومات والخدمات التقنية
- الرعاية الصحية والصناعات الدوائية
- التصنيع وسلاسل الإمداد
- القطاع الحكومي والعام

## مخرجات الدورة:

بنهاية هذه الدورة سيتوكن المشاركون من:

- تطبيق مهارات التواصل في الأعمال لتوضيح المخرجات ومنع سوء الفهم
- تنفيذ استراتيجيات فعالة لإدارة التوقعات داخل بيئة العمل
- بناء الثقة في العلاقات المهنية من خلال الشفافية والموثوقية
- تحقيق نتائج رابحة عبر الموازنة بين التفاوض والتوقعات
- إدارة توقعات العملاء مع الحفاظ على المصداقية
- تعزيز مهارات القيادة وإدارة التوقعات لفرق العمل المتنوعة
- استخدام التواصل الواضح لتقليل النزاعات وتعزيز التعاون
- تطبيق استراتيجيات استباقية لمنع النزاعات عبر تحديد التوقعات بوضوح

## منهجية التدريب:

يعتمد البرنامج على التعلم التفاعلي التطبيقي لمساعدة المشاركين على استيعاب مبادئ إدارة التوقعات في بيئة الأعمال بشكل عملي. تشمل أساليب التدريب محاضرات قصيرة مركزة، ومناقشات جماعية، وورش عمل احترافية في مهارات التواصل.

سيهarris المشاركون تحديد التوقعات للقادة من خلال محاكاة واقعية وتمثيل أدوار تعكس سيناريوهات التفاوض في بيئة الأعمال. كما سيتم تحليل دراسات حالة من قطاعات مثل التمويل والتكنولوجيا والاستشارات لتوضيح أفضل الممارسات في إدارة توقعات العملاء والتعامل مع المواقف الصعبة.

تتيح التمارين التأميلية للمشاركين تحليل تحديات إدارة التوقعات في فرقهم وتحولها إلى خطط تنفيذية عملية. ولتعزيز ترسيخ المعرفة، سيشارك المتدربون في جلسات تغذية راجعة، وتمارين رسم خرائط التوقعات، وتدريبات منع النزاعات.

تضمن المنهجية أن تتحول المهارات المكتسبة من معرفة نظرية إلى تطبيق عملي، ليصبح النجاح المؤسسي عبر التواصل نتيجة ملموسة للتدريب.



## أدوات الدورة:

- أطر عملية لإدارة التوقعات
- قوائم مراجعة للتواصل مع أصحاب المصلحة
- نماذج سيناريوهات للتفاوض
- قوالب مراسلات ورسائل تواصل مع العملاء
- نماذج عمل للتأمل وبناء الثقة
- أدوات رسم خرائط هوائية الفرق
- دراسات حالة حول نجاحات وإخفاقات إدارة التوقعات

## محتوى الدورة:

### اليوم الأول: فهم التوقعات في بيئة الأعمال

- الموضوع 1: تعريف التوقعات في السياقات المهنية والشخصية
- الموضوع 2: مصادر التوقعات - العملاء، الموردون، الموظفون، والذات
- الموضوع 3: التوقعات الإيجابية والسلبية وتأثيرها على السلوك
- الموضوع 4: علم نفس التوقعات في النداء الوظيفي
- الموضوع 5: أهمية التوقعات في نجاح الأعمال وبناء الثقة
- الموضوع 6: المفاهيم الخاطئة الشائعة حول إدارة التوقعات
- المراجعة والتأمل: كيف يساهم إدراك التوقعات في منع النزاعات مستقبلاً

### اليوم الثاني: تأثير التوقعات غير المُلبَّاة

- الموضوع 1: التكاليف الخفية لعدم تلبية التوقعات في المؤسسات
- الموضوع 2: تأثير التوقعات غير المُلبَّاة على علاقات العملاء والموردين
- الموضوع 3: المخاطر القانونية والتشغيلية والسوطة الناتجة عن سوء الهوائية
- الموضوع 4: الضغط والإحباط والاحتراق الوظيفي الناتج عن المطالب غير الواقعية
- الموضوع 5: أمثلة عملية لانحياز التوقعات في شركات عالمية
- الموضوع 6: تحويل الإخفاقات إلى فرص تعلم وتطوير
- المراجعة والتأمل: دروس في المرونة من التوقعات غير المُحققة



### اليوم الثالث: التواصل الفعال للتوقعات

- الموضوع 1: مبادئ التواصل الواضح والشفاف في العمل
- الموضوع 2: تحديد مخرجات واقعية مع العملاء
- الموضوع 3: مهارات الاستماع والاستجابة لتوقعات الآخرين
- الموضوع 4: تجنب الإفراط في الوعود وضعف التنفيذ
- الموضوع 5: تقنيات التواصل مع أصحاب المصلحة والموردين
- الموضوع 6: دور التغذية الراجعة في مواءمة التوقعات
- المراجعة والتأمل: بناء الموضوع عبر التواصل الاحترافي

### اليوم الرابع: استراتيجيات إدارة التوقعات

- الموضوع 1: مهارات القيادة في تحديد ومواءمة توقعات الفرق
- الموضوع 2: التفاوض على توقعات واقعية في العلاقات المهنية
- الموضوع 3: المرونة والتكيف في بيئات العمل الديناميكية
- الموضوع 4: وضع الحدود مع الحفاظ على الثقة والمصداقية
- الموضوع 5: أدوات وأطر عملية لإدارة التوقعات المؤسسية
- الموضوع 6: دمج استراتيجيات منع النزاعات في تخطيط التوقعات
- المراجعة والتأمل: تحويل التوقعات إلى اتفاقيات قابلة للتحقيق

### اليوم الخامس: تحقيق نتائج رابدة في العمل

- الموضوع 1: إدارة التوقعات الشخصية للقائد أو راند العمل
- الموضوع 2: مواءمة توقعات العملاء والموظفين والموردين لتحقيق التكامل
- الموضوع 3: ترسيخ إدارة التوقعات ضمن ثقافة المؤسسة
- الموضوع 4: استراتيجيات طويلة الأمد لإدارة العلاقات المهنية
- الموضوع 5: منع النزاعات عبر التواصل الاستباقي وبناء الثقة
- الموضوع 6: تحقيق نمو مستدام من خلال مواءمة التوقعات
- المراجعة والتأمل: إعداد خطة عمل لنجاح مستدام في العمل عبر التواصل

### التساؤلات المتكررة

ما المتطلبات أو المؤهلات اللازمة قبل التسجيل؟

لا توجد متطلبات مسبقة. يمكن للمهنيين من جميع المستويات الاستفادة من الدورة، وإن كانت الخبرة السابقة في الإدارة أو القيادة أو علاقات العملاء تضيف قيمة إضافية.

ما مدة الجلسة اليومية وإجمالي الساعات؟

تستغرق كل جلسة يومية من 4 إلى 5 ساعات تدريبية، بإجمالي تقريبي من 20 إلى 25 ساعة على مدار خمسة أيام.



### كيف تساعد إدارة التوقعات في تقليل ضغوط العمل؟

يسهم تحديد التوقعات بشكل واضح واستباقي في تقليل الغموض، ومنع الإفراط في الالتزامات، وضمان توزيع عادل للأعباء، مما يخفف مستويات التوتر ويحسن الرفاه الوظيفي للقادة والموظفين.

### كيف تختلف هذه الدورة عن غيرها من دورات إدارة التوقعات في الأعمال؟

تتميز هذه الدورة بدمجها الواقعي لمبادئ إدارة التوقعات من صميم الحياة العملية في الأعمال، حيث تغطي العملاء والموردين والموظفين وحتى توقعات الفرد نفسه، وعلى عكس البرامج العامة في التواصل، تجمع هذه الدورة بين مهارات التواصل المؤسسي، وإدارة توقعات الفرق، واستراتيجيات علاقات العملاء ضمن إطار شامل ومتكامل.

سيغادر المشاركون بأدوات تطبيقية مباشرة مثل نماذج رسم خرائط التوقعات، وأدلة التفاوض، واستراتيجيات منع النزاعات، مما يجعل البرنامج عملياً وقابلاً للتنفيذ الفوري. كما تربط الدورة بين الرفاه الشخصي والنتائج المؤسسية، مؤكدة أن النجاح في الأعمال عبر التواصل ليس مجرد مهارة قيادية، بل ضرورة استراتيجية.



## فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING & DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة



دورات النظم السيرياني ودورات تقنية المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والأمن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة بشهادة CPD



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
الهائية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

## مدن التدريب



اسطنبول - تركيا



أمستردام - هولندا



أنقرة - تركيا



أثينا - اليونان



الرياض - المملكة العربية السعودية



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



باريس - فرنسا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



براغ - جمهورية التشيك



بانكوك - تايلاند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان

## مدن التدريب



جاكرتا - جمهورية اندونيسيا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - اسبانيا



روما - ايطاليا



دبي - الامارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب افريقيا



جنيف - سويسرا



شهر الشيخ - مصر



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة  
الامريكية



زنبار - تنزانيا



طوكيو - اليابان



طشقند - اوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة  
الامريكية

## مدن التدريب



كوالالمبور - ماليزيا



فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



ماربيا - اسبانيا



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



ميلان - إيطاليا



مونترال - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



نيس - فرنسا



نيروبي - كينيا



ميونخ - ألمانيا

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
 +447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)