



## دورة مهارات الاتصال الهاتفي والتواصل في مكتب الاستقبال



## دورة مهارات الاتصال الهاتفي والتواصل في مكتب الاستقبال

المرجع: 156142\_736 التاريخ: 14 - 18 يونيو 2027 المكان: جاكارتا الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة مهارات الاتصال الهاتفي والتواصل في مكتب الاستقبال لمدة 5 أيام، وهي دورة تأسيسية لموظفي الاستقبال والبدالة ومنسقي المكاتب الأمامية والمساعدات الإداريين وفرق دعم المكاتب، ويعود المشاركون منها بحقية الاتصال الهاتفي والتواصل في الاستقبال. يمارس المشاركون التعامل المهني مع المكالمات وتسجيل الرسائل واستقبال الزوار وتحويل المكالمات وحدود الخصوصية وتهدئة المتصلين الصعبيين والتنسيق بين الهاتف والزوار. تحول الدورة الردود المرتجلة إلى إجراءات تواصل ثابتة. تطور أجايل للتدريب مهارات الاتصال الهاتفي والتواصل في مكتب الاستقبال.

### الفئة المستهدفة

- الموظفون المسؤولون عن الرد على المكالمات الواردة وفرزها وتوجيهها
- الفرق المسؤولة عن استقبال الزوار وتوجيههم
- المنسقون المسؤولون عن الرسائل والتحويلات وتوضيحات الاستقبال
- موظفو الدعم الإداري الذين يغطون مهام الهاتف والاستقبال
- المشرفون المسؤولون عن معايير التواصل مع المتصلين والزوار

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع المكالمات أو الاستفسارات الضرورية، وتستبعد مسار عمل الاستقبال وضبط الوقت وإدارة المكاتب وعمليات ضيوف الضيافة وإدارة مراكز الاتصال والخطابة المتقدمة.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يشكل فيها المتصلون والزوار انطبعا مباشرا عن جودة الخدمة.

- الاستقبال المؤسسي والخدمات الإدارية
- العيادات والممارسات المهنية
- التعليم وخدمات التدريب
- التجزئة والعقارات ومراكز الأعمال
- التمويل ومكاتب الخدمات المهنية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق هياكل مهنية لفتح المكالمات وإغلاقها
- استخدام أساليب السؤال والاستماع لتوضيح الاحتياجات
- بناء رسائل وسجلات تحويل دقيقة
- تطبيق إجراءات استقبال الزوار والتوضيح لهم
- تحليل التفاعلات الصعبة للتهئية والتصعيد
- ترتيب المكالمات والاستفسارات الحضورية المتزامنة

## جدول الدورة

### اليوم 1: أسس الاتصال الهاتفي

- هيكل افتتاح المكالمة المهنية
- فحص هوية المتصل وغرض المكالمة
- دليل نبذة الصوت والسرعة والصياغة
- تسلسل الاستماع النشط والأسئلة التوضيحية
- قائمة فحص إغلاق المكالمة المهنية

### اليوم 2: ضبط المكالمات ودقة الرسائل

- مسار ضبط المكالمة الواردة
- صياغة طلب الانتظار والعودة للمتصل
- إجراء التسليم عند التحويل المباشر
- نموذج تسجيل الرسالة بدقة
- سجل التعهد بإعادة الاتصال



### اليوم 3: التواصل مع زوار مكتب الاستقبال

- إجراء تحية الزائر والإقرار بحضوره
- دليل توضيح غرض الزيارة
- إطار التوضيح في مكتب الاستقبال
- صياغة تحديث مدة الانتظار
- قائمة فحص حدود المعلومات الشخصية

### اليوم 4: الاتصالات الصعبة والتنسيق

- تسلسل تهدئة المتصل الصعب
- نموذج الرد على الزائر غير الصبور
- خريطة قرار تصعيد التواصل
- مصفوفة أولوية المكالمات والزوار
- ورقة تسليم تواصل مكتب الاستقبال

### اليوم 5: ممارسة الهاتف والاستقبال

- تمرين: فتح مكالمة وتوضيحها وإغلاقها
- تمرين: الانتظار والتحويل وتسجيل رسالة
- تمرين: تحية زائر وتقديم توضيح له
- تمرين: تنسيق متصل صعب وزائر منتظر
- المشروع الختامي: حقبة الاتصال الهاتفي والتواصل في الاستقبال

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من العيادات والخدمات التعليمية ومراكز الأعمال والمكاتب المهنية.

- نشاط مقترح: الرد على مكالمة وتحديد غرضها وتوضيح الطلب وإغلاقها بخطوات تالية مؤكدة.
- نشاط مقترح: وضع متصل في الانتظار وإتمام تحويل مباشر وتسجيل رسالة دقيقة عند تعذر التحويل.
- نشاط مقترح: تحية زائر وشرح تأخير وحماية معلوماته الشخصية.
- نشاط مقترح: ترتيب أولوية متصل صعب وزائر منتظر مع إعداد تسليم للتصعيد.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة الاتصال الهاتفي ومكتب الاستقبال، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة موظفي الاستقبال والبدالة ومنسقي المكاتب الأمامية والمساعدين الإداريين وفرق دعم المكاتب ومشرفيهم، وتفترض مسؤولية معتادة عن المكالمات أو الاستفسارات الحضرية.

### كيف يختلف الاتصال الهاتفي ومكتب الاستقبال عن تدريب مسار عمل الاستقبال؟

يركز الاتصال الهاتفي ومكتب الاستقبال على الكلمات والنبرة والاستماع والرسائل والتحويلات وتوضيحات الزوار والخصوصية والتفاعلات الصعبة بدلا من الجداول وأولويات المهام وضوابط مساحة العمل والمسار الإداري.

### ما المعلومات التي ينبغي أن يتضمنها تسجيل الرسائل الهاتفية بدقة؟

ينبغي أن يتضمن التسجيل هوية المتصل وجهته عند الحاجة وطريقة التواصل والمستلم المقصود والغرض والأولوية والإجراء الموعود ووقت استلام الرسالة.

### كيف يدير موظف الاستقبال متصلا صعبا أثناء انتظار زائر؟

ينبغي الإقرار بالطرفين وتقييم الأولوية والمخاطر وشرح الخطوة التالية وحماية المعلومات الخاصة واستخدام صياغة هادئة والتصعيد عند الحاجة إلى صلاحية أو دعم متخصص.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة الاتصال الهاتفي والتواصل في الاستقبال التي تضم هياكل المكالمات وتسلسلات الاستماع وإجراءات الانتظار والتحويل ونماذج الرسائل وإجراءات الزوار وفحوص الخصوصية ومصفوفات الأولوية وأوراق التسليم. تحول الحقيبة معالجة الاتصالات المرتجلة إلى إجراءات تواصل ثابتة. وتدعم التنسيق الواضح عندما يحتاج المتصلون والزوار إلى الانتباه في الوقت نفسه.