



# دورة آداب الاتصال الهاتفي التنفيذي والمكالمات الحساسة



## دورة آداب الاتصال الهاتفي التنفيذي والمكالمات الحساسة

المرجع: 156266\_738 التاريخ: 2 - 6 أغسطس 2027 المكان: باريس الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة آداب الاتصال الهاتفي التنفيذي والمكالمات الحساسة لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية للمديرين ورؤساء الإدارات والتنفيذيين وكبار المهنيين، ويعود المشاركون منها بحقيبة ضبط المكالمات التنفيذية. ينظم المشاركون المكالمات عالية الأثر، ويعززون الحضور المهني بالصوت والصياغة، ويوضحون القضايا، ويحمون المعلومات الحساسة، ويؤكدون القرارات، ويفوضون الإجراءات، ويضبطون المتابعة، من خلال حالات مع العملاء والشركاء والموردين والقيادات الداخلية. تطور أجائل للتدريب آداب الاتصال الهاتفي التنفيذي وضبط المكالمات الحساسة.

### الفئة المستهدفة

- القيادات المسؤولة عن مكالمات عالية الأثر مع العملاء والشركاء
- المديرون المسؤولون عن مناقشات حساسة مع الموظفين والموردين
- التنفيذيون المسؤولون عن تأكيد القرارات والتعهدات هاتفياً
- كبار المهنيين المسؤولون عن تفويض الإجراءات وتسليمها
- رؤساء الإدارات المسؤولون عن معايير الاتصال الهاتفي

تفترض الدورة أن المشاركين يجرون مكالمات أعمال ذات نتائج مؤثرة، وتستبعد إجراءات موظفي الاستقبال وعمليات مراكز الاتصال ومكالمات البيع والخطابة والتواصل القيادي العام.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحمل فيها المكالمات الهاتفية أثراً على القرار أو العلاقة أو السرية.

- المكاتب التنفيذية وفرق القيادة المؤسسية
- التمويل وشركات الخدمات المهنية
- إدارة الرعاية الصحية والإدارة السريرية
- العقارات والمرافق وإدارة الموردين
- القيادات التعليمية والخدمات المؤسسية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق هيكل موجز للمكالمة التنفيذية
- استخدام الصوت والصياغة لإظهار الحضور المهني
- تحليل مخاطر المكالمة الحساسة قبل الإفصاح
- تطبيق الاستماع والتوضيح على القضايا المعقدة
- بناء سجلات للقرار والتفويض والتسليم
- تقييم المكالمات الصعبة وضبط المتابعة

## جدول الدورة

### اليوم 1: هيكل المكالمة التنفيذية

- إطار غرض المكالمة التنفيذية ونتيجتها
- صياغة افتتاح موجز وبيان للسياق
- دليل نبرة الصوت والسرعة والسلطة المهنية
- صياغة جدول المكالمة وحدود الوقت
- تسلسل إغلاق المكالمة التنفيذية

### اليوم 2: الاستماع ووضوح القرار

- مصفوفة تركيز الاستماع في المكالمات عالية الأثر
- شجرة قرار الأسئلة التوضيحية
- ورقة فصل القضية عن الافتراض
- حلقة تأكيد ملخص القرار
- سجل متابعة النقاط غير المحسومة



### اليوم 3: المكالمات الحساسة والسرية

- فحص الإفصاح عن المعلومات الحساسة
- إجراء التحقق من هوية المتصل وصلاحيته
- دليل حدود المعلومات في البريد الصوتي
- إطار لغة المحادثة الصعبة
- خريطة تصعيد المكالمة الحساسة

### اليوم 4: التفويض والتسليم والمتابعة

- هيكل إحاطة التفويض الهاتفي
- سجل تأكيد مسؤول الإجراء والموعد
- نموذج مذكرة التسليم التنفيذية
- مصفوفة اختيار قناة المتابعة
- سجل متابعة إغلاق التعهدات

### اليوم 5: ممارسة المكالمات التنفيذية

- تمرين: افتتاح مكالمة عالية الأثر وضبط حدودها
- تمرين: توضيح القضايا وتأكيد القرار
- تمرين: حماية المعلومات في مكالمة حساسة
- تمرين: تفويض الإجراء وتسليمه ومتابعته
- المشروع الختامي: حقبة ضبط المكالمات التنفيذية

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من مكالمات إدارية في الخدمات المهنية والرعاية الصحية والعقارات والتعليم.

- نشاط مقترح: افتتاح مكالمة عالية الأثر مع شريك وبيان غرضها ووضع حد زمني لها.
- نشاط مقترح: فصل الحقائق عن الافتراضات وتوضيح قضية وتأكيد قرار إداري.
- نشاط مقترح: التحقق من الصلاحية وحماية المعلومات الحساسة وتصعيد محادثة صعبة.
- نشاط مقترح: تفويض إجراء وإعداد مذكرة تسليم ومتابعة الإغلاق.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة آداب الاتصال الهاتفي التنفيذي والمكالمات الحساسة، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة المديرين والتنفيذيين ورؤساء الإدارات وكبار المهنيين الذين يجرون مكالمات أعمال مؤثرة، وتفترض مسؤولية معتادة عن القرارات أو العلاقات أو المعلومات الحساسة.

### كيف تختلف آداب الاتصال الهاتفي التنفيذي عن تدريب موظفي الاستقبال؟

تركز آداب الاتصال الهاتفي التنفيذي على هيكل القرار والسلطة والمعلومات الحساسة والتفويض والتسليم والمتابعة، بدلا من التوجيه والانتظار والتحويل وتسجيل الرسائل وإجراءات الاستقبال.

### كيف ينبغي للتنفيذيين هيكله مكالمه هاتفية عالية الأثر؟

يحدد التنفيذيون الغرض، ويعرضون السياق الضروري، ويضعون حدا زمنيا، ويوضحون القضايا، ويؤكدون القرارات والإجراءات، ويسجلون النقاط غير المحسومة، ويغلقون المكالمة بمسار متابعة.

### كيف يحمي المديرون السرية أثناء المكالمات الهاتفية الحساسة؟

يتحقق المديرون من الهوية والصلاحيات، ويضبطون البيئة، ويقتصرون الإفصاح على المعلومات الضرورية، ويتجنبون التفاصيل الحساسة في البريد الصوتي، ويسجلون الإجراءات المتفق عليها، ويصدون الشك قبل الاستمرار.

### كيف يؤكد المديرون القرارات والإجراءات المفوضة هاتفيا؟

يلخص المديرون القرار، ويسمون مسؤول كل إجراء، ويؤكدون النتيجة المتوقعة والموعد، ويحددون الاعتماديات وقناة المتابعة، ويسجلون النقاط غير المحسومة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة ضبط المكالمات التنفيذية التي تضم أطر الغرض وأدلة الصوت ومصفوفات الاستماع وفحوص الإفصاح وحلقات القرار وإحاطات التفويض ومذكرات التسليم وسجلات المتابعة. تحول الحقيبة المكالمات عالية الأثر المرتجلة إلى محادثات منظمة بمعلومات مضبوطة وإجراءات صريحة. وتدعم قرارات موثوقة وتفويض خاضع للمساءلة وإغلاقا قابلا للتتبع.