دورة الحضور المهني وبناء الثقة عبر التواصل

AGILE LEADERS
Training Center

1 – 12 مارس 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

دورة الحضور المهني وبناء الثقة عبر التواصل

المرجع: 223903_685 **التاريخ:** 1 – 12 مارس 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 6400

نظرة عامة

دورة الحضور المهني وبناء الثقة عبر التواصل لمدة أسبوعين للمختصين في التعامل مع العملاء وقادة الفرق ومديري الخدمة والعلاقات وممارسي التواصل الداخلي، ويعود المشاركون بخطة ممارسة الحضور المهني والثقة. تطور الدورة وضوح الرسالة والحضور الصوتي والمرئي والاستماع الفعال والاتساق والموثوقية والحدود والمحادثات الصعبة والحضور الافتراضي وإصلاح الثقة. تحول الدورة عادات التواصل المتفاوتة إلى سلوك قابل للملاحظة والمراجعة. تقدم أجايل للتدريب الحضور المهني باعتباره مصداقية تبنى عبر التفاعل المتكرر.

الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن التفاعل مع العملاء وأصحاب المصلحة
- القادة المسؤولون عن موثوقية التواصل والثقة داخل الفرق
- المديرون المسؤولون عن محادثات الخدمة الصعبة
- مختصو العلاقات المسؤولون عن المصداقية والمتابعة
- ممارسو التواصل المسؤولون عن جودة التفاعل الداخلي

تفترض الدورة ممارسة المشاركين لمحادثات العمل، وتستبعد تقديم العروض والخطابة والتفاوض والعلامة الشخصية وتحليل لغة الجسد منفردا والحضور القيادي التنفيذي.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يشكل فيها سلوك التواصل المصداقية المهنية وجودة العلاقات.

- علاقات العملاء وتجربة العميل وعمليات الخدمة
- الموارد البشرية والتواصل الداخلي والخدمات المشتركة
- المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- التقنية والاتصالات والاستشارات

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص أنماط الحضور المهني والثقة في التواصل
- تطبيق أدوات وضوح الرسالة والاستماع والاتساق
- تحليل إشارات الحضور الصوتي والمرئي والافتراضي
- استخدام الحدود وممارسات الموثوقية في التفاعلات
- تقييم المحادثات الصعبة واستجابات إصلاح الثقة
- بناء خطة ممارسة الحضور المهني والثقة

جدول الدورة

اليوم 1: خط أساس الحضور والثقة

- خريطة سلوك الحضور المهني
- شبكة محركات الثقة في التواصل
- خط أساس مصداقية التفاعل
- مسح سياق الحضور
- سجل توقعات الثقة

اليوم 2: وضوح الرسالة

- إطار وضوح الرسالة الأساسية
- فحص الغرض والجمهور والنتيجة
- أداة بناء الرسالة بلغة واضحة
- مراجعة مخاطر الغموض
- دليل أسئلة الاستيضاح

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الحضور الصوتي

- ورقة ممارسة سرعة الصوت والتوقف
- فحص مواءمة النبرة والقصد
- مخطط أنماط التأكيد الصوتي
- دليل الإلقاء الداعم للاستماع
- سجل المعايرة الذاتية للصوت

اليوم 4: الحضور المرئي

- شبكة ممارسة الوقفة والاتجاه
- أداة مواءمة الإيماءة والغرض
- ورقة ملاحظة الاستجابة الوجهية
- قائمة تحقق إشارات الانتباه
- مراجعة ذاتية للحضور المرئي

اليوم 5: الاستماع الفعال

- دورة الانتباه في الاستماع
- ملاحظات التقاط معنى المتحدث
- فحص دقة إعادة الصياغة
- سلم أسئلة المتابعة
- سجل أدلة الاستماع

اليوم 6: اتساق التواصل

- فحص الاتساق اللفظي والمرئي
- متعقب التعهد والمتابعة
- سجل إشارات الموثوقية
- تحليل فجوة المصداقية
- ورقة إجراءات إصلاح الاتساق

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 7: الحدود والمحادثات الصعبة

- دليل صياغة الحدود المهنية
- لوحة إعداد المحادثة الصعبة
- هيكل رسالة الحقيقة والأثر والطلب
- خريطة استجابة الاختلاف باحترام
- سجل إغلاق المحادثة

اليوم 8: الحضور المهني الافتراضي

- فحص بيئة الحضور الافتراضي
- دليل إشارات الانتباه عن بعد
- مراجعة وضوح الرسالة الرقمية
- خطة تبادل الأدوار والصمت
- متعقب المتابعة الافتراضية

اليوم 9: إصلاح الثقة وأدلة الممارسة

- خريطة تشخيص تعثر الثقة
- تسلسل الإقرار وتحمل المسؤولية
- ورقة تصميم تعهد الإصلاح
- سجل أدلة استعادة الثقة
- لوحة أولويات تحسين الممارسة

اليوم 10: ممارسة الحضور والثقة

- تمرين: معايرة الرسالة والحضور الصوتي
- تمرين: إظهار الاستماع الفعال
- تمرين: إعداد محادثة حدود
- تمرين: تصميم استجابة لإصلاح الثقة
- المشروع الختامي: خطة ممارسة الحضور المهني والثقة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من خدمة العملاء والرعاية الصحية والتقنية والفرق لاختبار خيارات التواصل والمتابعة في العلاقات.

- نشاط مقترح: تسجيل خط أساس للحضور وتحديد فجوة مصداقية في الرسالة أو الصوت أو السلوك المرئي.
- نشاط مقترح: إجراء تبادل استماع باستخدام إعادة الصياغة والاستيضاح وأدلة المتابعة.
- نشاط مقترح: إعداد وممارسة صياغة حدود محترمة لمحادثة صعبة في العمل.
- نشاط مقترح: توثيق تعثر في الثقة وتصميم تعهد إصلاح بمتابعة قابلة للملاحظة.

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة الحضور المهني والثقة في التواصل وماذا تفترض؟

تناسب المختصين الذين يديرون تفاعلات العملاء أو الفرق أو الخدمة أو أصحاب المصلحة، وتفترض ممارسة منتظمة للتواصل في العمل دون اشتراط خلفية تخصصية في علم النفس أو التحليل السلوكي.

كيف يختلف الحضور المهني والثقة في التواصل عن مهارات تقديم العروض؟

يطور الحضور المهني والثقة في التواصل المصداقية عبر المحادثات والاستماع والحدود والمتابعة والتفاعل الافتراضي والإصلاح، بينما تركز مهارات تقديم العروض على تنظيم المحتوى وإلقائه أمام جمهور.

ما سلوكيات التواصل التي تعزز الحضور المهني والثقة؟

تعزز الرسائل الواضحة والاستماع الفعال واتساق الإشارات الصوتية والمرئية والمتابعة الموثوقة والحدود المحترمة والاستيضاح والإقرار عند تعثر الثقة الحضور المهني والمصداقية.

كيف يدعم الاستماع الفعال الثقة في التواصل؟

يدعم الاستماع الفعال الثقة عندما يحافظ المختصون على الانتباه ويلتقطون المعنى بدقة ويعيدون الصياغة دون تحريف ويطرحون أسئلة ذات صلة ويتابعون ما سمعوه باتساق.

كيف يصلح المختصون الثقة بعد تعثر التواصل؟

يصلح المختصون الثقة بتشخيص التعثر والإقرار بالأثر وتحمل المسؤولية المناسبة وصياغة تعهد واقعي بالإصلاح وتسجيل متابعة ظاهرة في التفاعلات اللاحقة.

AGILE LEADERS
Training Center

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة ممارسة الحضور المهني والثقة، وتضم خط الأساس وأدوات الوضوح ومعايرة الحضور وسجلات الاستماع وفحوص الاتساق وصياغات الحدود وممارسات التواصل الافتراضي وتعهدات الإصلاح. تجعل الخطة عادات التواصل قابلة للملاحظة والمراجعة. كما تساعد المختصين على بناء المصداقية عبر سلوك متكرر بدلا من الصورة أو الأداء وحدهما.