



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

مهارات التعامل مع كبار الشخصيات

فكرة الدورة

يُعد التعامل مع كبار الشخصيات من المهارات المهنية الدقيقة التي تعكس مستوى التنظيم والانضباط والصورة المؤسسية للجهة. وتتطلب هذه المهارة فهماً واضحاً لقواعد البروتوكول، وآداب الاستقبال، وترتيبات الضيافة، والتواصل الرسمي، إضافة إلى القدرة على إدارة التفاصيل والمواقف المفاجئة بدرجة عالية من اللباقة والسرية.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تنمية مهارات المشاركين في التعامل مع كبار الشخصيات داخل الفعاليات والاجتماعات والزيارات الرسمية. ويتناول البرنامج مفاهيم البروتوكول، وإعداد خطط الاستقبال، وتنظيم الحركة والمقاعد، وإدارة الضيافة، والتواصل مع المرافقين والفرق المساندة. كما يربط البرنامج بين السلوك المهني وجودة تجربة الضيف، بما يساعد على تقليل الأخطاء وتعزيز الانطباع الإيجابي.

• يوفر البرنامج قيمة عملية من خلال تحويل متطلبات التعامل مع كبار الشخصيات إلى إجراءات مهنية واضحة قابلة للتطبيق.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم متطلبات التعامل مع كبار الشخصيات.
- تطبيق قواعد البروتوكول والاستقبال الرسمي.
- تنظيم ترتيبات الضيافة والمرافقة.
- إدارة التواصل مع الضيوف بثقة.
- التعامل مع المواقف المفاجئة باحترافية.
- تعزيز الصورة المؤسسية أثناء الزيارات.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية لشرح قواعد البروتوكول والاستقبال.
- تمارين تطبيقية على ترتيب الأسبقية والجلوس.
- محاكاة لمواقف استقبال ومرافقة كبار الشخصيات.
- دراسات حالة لأخطاء تنظيمية وبروتوكولية شائعة.
- نقاشات جماعية لتبادل الخبرات العملية.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز جودة التمثيل المؤسسي أثناء استقبال كبار الشخصيات من خلال:

- رفع احترافية الاستقبال والضيافة.
- تقليل الأخطاء البروتوكولية والتنظيمية.
- تحسين تجربة الضيوف الرسميين.
- تعزيز الانطباع المؤسسي لدى الزوار.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير أدائهم في المواقف الرسمية من خلال:

- اكتساب مهارات بروتوكولية عملية.
- تحسين الثقة في التواصل الرسمي.
- إدارة التفاصيل التنظيمية بدقة.
- التعامل بلباقة مع الضغوط والمواقف.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في المجالات الإدارية والتنظيمية والعلاقات العامة ممن تتطلب مهامهم استقبال كبار الشخصيات أو مرافقتهم أو تنسيق الزيارات والاجتماعات الرسمية.

- موظفو العلاقات العامة والمراسم.
- منسقو الفعاليات والزيارات الرسمية.
- موظفو الاستقبال وخدمة الضيوف.
- مساعدي الإدارات والمكاتب التنفيذية.
- العاملون في الاتصال المؤسسي والضيافة.

اليوم الأول: مدخل إلى التعامل مع كبار الشخصيات

- مفهوم كبار الشخصيات في السياق المؤسسي.
- أهمية البروتوكول في بناء الانطباع المهني.
- أدوار فريق الاستقبال والمرافقة والتنظيم.
- خصائص السلوك المهني في المواقف الرسمية.
- الأخطاء الشائعة عند التعامل مع كبار الشخصيات.

اليوم الثاني: قواعد البروتوكول والاستقبال الرسمي

- مبادئ الأسبقية والترتيب في الاستقبال.
- إعداد خطة استقبال واضحة للضيف والوفد.
- تنظيم مسارات الدخول والخروج والحركة.
- تنسيق التحية والتعريف والتقديم الرسمي.
- التعامل مع المرافقين والفرق المساندة.

اليوم الثالث: ترتيبات الضيافة والاجتماعات والجلوس

- تجهيز مواقع الاستقبال والاجتماعات الرسمية.
- تنظيم المقاعد والمنصات حسب قواعد الأسبقية.
- إدارة الضيافة بما يتناسب مع طبيعة الزيارة.
- تنسيق الشعارات والأعلام والمواد التعريفية.
- مراجعة التفاصيل اللوجستية قبل وصول الضيف.

اليوم الرابع: مهارات التواصل والتمثيل الرسمي

- استخدام اللغة المناسبة في الحوار الرسمي.
- ضبط نبرة الصوت ولغة الجسد باحترافية.
- إدارة الحوار القصير أثناء الاستقبال والمرافقة.

- الحفاظ على السرية والخصوصية في التعامل.
- التعامل مع الطلبات الخاصة بمرونة مهنية.

اليوم الخامس: إدارة المواقف الطارئة والتطبيق العملي

- تحديد **المخاطر** التنظيمية أثناء الزيارات الرسمية.
- التعامل مع التأخير والتغيرات المفاجئة.
- إدارة الشكاوى أو المواقف المحرجة بهدوء.
- محاكاة سيناريو استقبال شخصية مهمة.
- إعداد قائمة تحقق لتحسين التجربة المستقبلية.

course_daily_schedule

يتمد البرنامج لمدة 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات تدريبية يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من الشرح العملي، والتمارين التطبيقية، وتحليل الحالات، ومحاكاة مواقف التعامل مع كبار الشخصيات. يبدأ البرنامج بتأسيس المفاهيم البروتوكولية، ثم ينتقل إلى الاستقبال والضيافة والتواصل، وينتهي بتطبيقات عملية لإدارة المواقف الطارئة.

course_assessment

يعتمد التقييم على مشاركة المتدربين في النقاشات، وتنفيذ التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات، ومحاكاة مواقف استقبال ومرافقة كبار الشخصيات. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة من AINFCT وفق متطلبات الحضور والمشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- البروتوكول والاستقبال الرسمي.
- إدارة تجربة كبار الشخصيات.
- التنسيق اللوجستي والتنظيمي.
- التواصل الرسمي والمهني.
- إدارة الضيافة والمرافقة.
- التعامل مع المواقف الطارئة.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com