CONCEPT

مهارات موظفي الاستقبال وآداب الرد على الهاتف: استقبال الزوار وتحويل المكالمات وتدوين الرسائل

21 – 25 ديسمبر 2026

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



مهارات موظفي الاستقبال وآداب الرد على الهاتف: استقبال الزوار وتحويل المكالمات وتدوين الرسائل

المرجع: 18739_681 **التاريخ:** 21 – 25 ديسمبر 2026 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تصنع مهارات موظفي الاستقبال وآداب الرد على الهاتف الانطباع الأول لدى كل زائر ومتصل، ومع ذلك تعمل فرق الاستقبال في منظمات كثيرة دون عبارات ترحيب موحدة أو نصوص مكالمات أو إجراءات واضحة للزوار. فتظل الهواتف ترن دون رد، وتضيع الرسائل، ويحول المتصل إلى صمت، وينتظر الزائر دون أن يبلغ عنه أحد. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت لموظفي الاستقبال والمكاتب الأمامية أساليب عملية للترحيب بالزوار والرد على المكالمات وتوجيهها وتدوين الرسائل بدقة والحفاظ على الهدوء في أوقات الذروة. ويعد المشاركون معيار خدمة مكتب الاستقبال مع نصوص مكالمات وزيارات تدربوا عليها لنقطة الاستقبال الخاصة بهم.

أهداف الدورة:

- الترحيب بالزوار وتسجيلهم وتوجيههم وفق روتين استقبال موحد وسجل زوار وإجراء لإصدار البطاقات
- الرد على المكالمات ووضعها في الانتظار وتحويلها وإنهائها بنصوص افتتاح وختام مهنية
- تدوين الرسائل الهاتفية كاملة وإيصالها إلى الزميل المعني دون تأخير
- ضبط الصوت والنبرة وسرعة الكلام والصياغة بحيث يشعر المتصل والزائر بالاهتمام والوضوح
- تقديم استجابة أولى هادئة للمتصل المنزعج والزائر المتطلب والشكوى في بدايتها قبل إحالتها
- صياغة معيار خدمة مكتب الاستقبال مع نصوص المكالمات والزيارات لنقطة الاستقبال الخاصة بالمشارك

الفئة المستهدفة:

- موظفو الاستقبال ومكاتب الاستقبال المسؤولون عن الترحيب بالزوار وإدارة منضدة الاستقبال
- مشغلو البدالة ومتلقو المكالمات المسؤولون عن الرد على الخطوط الواردة وتوجيهها
- المساعدون الإداريون الذين يغطون الاستقبال والمكالمات والرسائل إلى جانب مهامهم المكتبية
- موظفو المكاتب الأمامية في الفنادق والعيادات والمدارس ومباني الشركات المسؤولون عن تسجيل الضيوف والزوار
- موظفو منافذ الخدمة المسؤولون عن استفسارات المراجعين المباشرة والمواعيد وصالات الانتظار

محاور الدورة:

اليوم 1: دور موظف الاستقبال والانطباع الأول

- خريطة مهام مكتب الاستقبال: الزوار والمكالمات والبريد والمواعيد
- قائمة تحقق الانطباع الأول: زمن الترحيب والتواصل البصري والمظهر ووضعية الجسد
- جولة تفقدية في منطقة الاستقبال: اللوحات الإرشادية والمقاعد والنظافة وإرشاد الاتجاهات
- خريطة رحلة الزائر والمتصل من الوصول حتى المغادرة
- بطاقة التقييم الذاتي لممارسات مكتب الاستقبال الحالية

اليوم 2: استقبال الزوار ومبادئ آداب الهاتف

- روتين الترحيب خلال عشر ثوان للزوار القادمين دون موعد
- سجل الزوار وإصدار البطاقات وقواعد المرافقة لأمن المبنى
- قواعد آداب الهاتف: الرد قبل الرنة الثالثة وطلب الانتظار وحدود مدة الانتظار
- نص افتتاح المكالمة: التحية واسم المنظمة واسم الموظف وعرض المساعدة
- نص ختام المكالمة: التلخيص والخطوة التالية والتوديع اللائق

اليوم 3: إدارة المكالمات وتدوين الرسائل والتحكم في الصوت

- نموذج مفكرة الرسائل: من المتصل وما الموضوع ومتى ورقم معاودة الاتصال ودرجة الاستعجال
- إجراء التحويل المصحوب بالتعريف مقابل التحويل المباشر على أنظمة الهاتف متعددة الخطوط
- تمارين التحكم في الصوت: طبقة الصوت وسرعة الكلام وارتفاعه والابتسامة المسموعة
- بدائل الصياغة الإيجابية عند الاعتذار والتأخير وغياب الزميل المطلوب
- نصوص رسالة البريد الصوتي والرسالة خارج أوقات الدوام

اليوم 4: المتصلون الصعبون وأوقات الذروة واللباقة في المراسلات

- نص الاستجابة الأولى للمتصل المنزعج: الإقرار والاستيضاح والإحالة
- مواقف الزوار المتطلبين: تجاوز الدور والقدوم دون موعد والسلوك المريب
- خطة مكتب الاستقبال في ساعة الذروة: أولوية طابور المكالمات وطابور الزوار وتجميع المهام
- نماذج اللباقة في البريد الإلكتروني والمحادثة المباشرة لاستفسارات الاستقبال
- أساليب التعامل مع ضغط العمل في مكتب الاستقبال: التنفس لاستعادة الهدوء وملاحظات تسليم المناوبة وعبارات وضع الحدود

اليوم 5: لعب الأدوار: معيار خدمة مكتب الاستقبال

- لعب أدوار هاتفي: بدالة مزدحمة مع انتظار وتحويل ورسالة
- لعب أدوار مع زائر: وصول مفاجئ لأحد كبار الزوار أثناء رنين الهاتف
- لعب أدوار مركب: متصل منزعج وزائر ينتظر في الوقت نفسه
- صياغة معيار خدمة مكتب الاستقبال مع نصوص المكالمات والزيارات
- مراجعة الزملاء وخطة التحسين الشخصية لأداء الاستقبال

المهارات التي ستكتسبها:

- استقبال الزوار
- إدارة سجل الزوار
- افتتاح المكالمات وختامها
- تدوين الرسائل بدقة
- تحويل المكالمات
- التحكم في الصوت عبر الهاتف
- الاستجابة الأولى للمتصل المنزعج
- ترتيب أولويات المكتب في الذروة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة إلى المكتب بمعيار خدمة مكتب الاستقبال ونصوص مكالمات وزيارات تم التدرب عليها بلعب الأدوار
- الحفاظ على الهدوء حين يرن الهاتف وينتظر زائر ويحتاج زميل إلى رسالة في اللحظة نفسها
- إنهاء ضياع الرسائل والتحويلات الصامتة التي تزعج المتصلين والزملاء
- مقارنة ممارسات الاستقبال مع موظفين من المكاتب والفنادق والعيادات ومنافذ الخدمة العامة

الخاتمة:

يلتقي كل متصل وزائر بالمنظمة أولا عند مكتب الاستقبال، وتحدد ثوان من الترحيب أو تحويل سليم أو رسالة مكتملة الصورة التي يحملها عن ذلك التواصل. تنتقل الدورة من دور موظف الاستقبال والانطباع الأول، مرورا بروتين الترحيب وسجل الزوار وقواعد آداب الهاتف، إلى تدوين الرسائل والتحويل والتحكم في الصوت، ثم المتصلين الصعبين وضغط ساعات الذروة واللباقة في المراسلات. ويتدرب المشاركون في اليوم الأخير على مواقف مكتب مزدحم بلعب الأدوار، ويخرجون بمعيار خدمة مكتب الاستقبال جاهز للتطبيق في نقطة الاستقبال الخاصة بكل منهم.