البروشور التعريفي للدورة

الاستقبال ومهارات الواجهة الأمامية

دورة عملية لموظفي الاستقبال تبني انطباعاً أول مهنياً عن المؤسسة، وتضبط إدارة الزوار والمكالمات واليقظة الأمنية عند مكتب الاستقبال.

الكود	HT-OFM-110
التصنيف	إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية
المدة	أسبوع واحد
المستوى	مبتدئ

مقدمة

يكوّن الزائر رأيه في المؤسسة خلال الدقائق الأولى عند مكتب الاستقبال، قبل أن يلتقي أي مسؤول. وموظف الاستقبال في الوقت نفسه خط الحماية الأول للمبنى وحلقة الوصل بين الداخل والخارج.

الأهداف

- ترك انطباع أول مهني من خلال المظهر وتنظيم المكتب وأسلوب الترحيب
- إدارة دخول الزوار وتسجيلهم ومرافقتهم وفق إجراءات المؤسسة
- الرد على المكالمات وتحويلها وتدوين الرسائل بلباقة ودقة
- ممارسة اليقظة الأمنية عند مدخل المبنى والإبلاغ عن المواقف المريبة
- التعامل مع ضغط العمل والزوار المنزعجين دون فقدان الهدوء

لمن هذه الدورة

- موظفو الاستقبال في المؤسسات والشركات
- موظفو الواجهة الأمامية ومكاتب خدمة المراجعين
- مشغلو المقاسم الهاتفية
- الموظفون الإداريون الذين يغطون مكتب الاستقبال بالتناوب

المهارات التي ستكتسبها

- الترحيب وبناء الانطباع الأول
- إدارة الزوار
- آداب الهاتف
- اليقظة الأمنية عند المدخل

مخرجات التعلم

- استقبال زائر وتسجيله وتسليمه لمضيفه وفق خطوات إجراء مكتوب
- تحويل مكالمة وتدوين رسالة كاملة البيانات دون أن يعيد المتصل كلامه
- التعرف على مؤشرات الدخول غير المصرح به والإبلاغ عنها بالطريقة الصحيحة
- إعداد بطاقة معايير مختصرة لعمل مكتب الاستقبال في مبنى المشارك

محاور الدورة

اليوم الأول: الانطباع الأول

- دور الاستقبال في صورة المؤسسة
- المظهر المهني وترتيب مكتب الاستقبال ومنطقة الانتظار

- عبارات الترحيب ولغة الجسد ونبرة الصوت

اليوم الثاني: إدارة الزوار

- التحقق من المواعيد وتسجيل الزوار وإصدار بطاقاتهم
- إبلاغ المضيف ومرافقة الزائر وإدارة وقت الانتظار
- الزوار دون موعد وكبار الزوار والمقاولون وعمال التوصيل

اليوم الثالث: الهاتف والرسائل

- الرد الاحترافي على المكالمات وتعريف المؤسسة
- التحويل والانتظار وإدارة عدة خطوط في وقت واحد
- تدوين الرسائل كاملة وإيصالها في وقتها

اليوم الرابع: اليقظة الأمنية عند المدخل

- ضبط الدخول ومنع المرور خلف حاملي البطاقات
- السلوك والطرود المريبة والإبلاغ وفق إجراءات المؤسسة
- دور الاستقبال في حالات الطوارئ والإخلاء والتعامل مع المعلومات السرية

اليوم الخامس: المواقف الصعبة وإيقاع العمل اليومي

- إدارة مكتب مزدحم وترتيب المهام المتزامنة
- التعامل مع زائر غاضب أو متصل منفعل بهدوء
- مشروع تطبيقي: بطاقة معايير وإجراءات عمل الاستقبال لمبنى المشارك

منهجية التدريب

محاكاة مكتب استقبال بزوار ومكالمات متزامنة يؤدي أدوارها المشاركون
تسجيل مكالمات تدريبية والاستماع إليها لتحسين النبرة والصياغة
تمرين يقظة يحاول فيه زائر محاكى الدخول دون تصريح
مراجعة صور لمناطق استقبال مختلفة وتقييم الانطباع الذي تتركه

الشهادة

يحصل المشارك على شهادة حضور من Harbor Training Center عند إتمام الدورة.

المواعيد القادمة

المدينة	الموعد	اللغة	الرسوم
إسطنبول	11 – 15 يناير 2027	AR	EUR 4,800
دبي	18 – 22 يناير 2027	EN	EUR 4,500
لندن	25 – 29 يناير 2027	AR	EUR 5,700
أمستردام	1 – 5 فبراير 2027	EN	EUR 5,500
أونلاين	8 – 12 فبراير 2027	AR	EUR 1,800
إسطنبول	12 – 16 يوليو 2027	EN	EUR 4,800
دبي	19 – 23 يوليو 2027	AR	EUR 4,500
لندن	26 – 30 يوليو 2027	EN	EUR 5,700
أمستردام	2 – 6 أغسطس 2027	AR	EUR 5,500
أونلاين	9 – 13 أغسطس 2027	EN	EUR 1,800

الرسوم للمشارك الواحد.

تواصل معنا

البريد info@harbor4training.com

للتسجيل والتفاصيل، امسح الرمز أو زر الرابط:

https://harbor4training.com/ar/courses/front-office-reception