

## مدخل الى المراسلات والاتصال في منظمات الاعمال

## اسئلة الكتاب الفصل الاول

### 1- ماهي اخر خطوه في عملية الاتصال ..؟

المعوقات والتشويش والضوضاء.

### 2- ماهو الاتصال النازل . اذكر اهم اغراضه ؟

الاتصال النازل : تشمل جميع الاتصالات من الرئيس الى مرؤوسيه وهي تمثل جزءاً كبيراً من الاتصالات في المنظمه..  
اغراضه :

- \*توضيح وشرح رسالة المنظمه واهدافها وسياساتها
- \*اطلاع العاملين ع نشأة المنظمه وتطويرها ومستقبلها.
- \*اطلاع العاملين ع العمليات والاعمال اليوميه.
- \*توضيح مبررات القرارات والاعمال اليوميه
- \*اصدار التوجيهات والارشادات ، والتدريب والتحفيز وتقييم المرؤوسين
- \*حل مشكلات المرؤوسين

### 2- ماهو الاتصال الافقي . اذكر اهم اغراضه ..؟

الاتصال الافقي : هي الاتصالات التي تتم بين الافراد من نفس المستوى التنظيمي ( من مدير الى مدير ، من رئيس قسم الى رئيس قسم آخر )..

#### اغراضه :

- \*توثيق التعاون بين الوحدات المختلفه
- \*تحسين نوعية وفاعلية القرارات
- \*تنسيق الاعمال والنشاطات المختلفه
- \*حل المشكلات المشتركه بين الوحدات المختلفه

### 3- وضح الفرق بين الاتصالات الرسميه وغير الرسميه ..؟

الاتصالات الرسميه : تتم من خلالها جميع الاتصالات العمليتيه الداخليه والخارجيه والتي تندفق في جميع الاتجاهات والمستويات . وتشمل شبكة الاتصالات الرسميه ع خطوط ومسارات الاتصال التي تحددها وتوضحها سياسات المنظمه وخططها واجراءاتها وهيكلها التنظيمي . وهذه الشبكه بسيطه وثابته نسيباً وتمثل شرابين الاتصال في المنظمه..  
الاتصالات الغير رسميه : هي تسير بموازاة الشبكه الرسميه في اي منظمه وتخرق خطوط وفتوات الاتصال الرسميه في جميع الاتجاهات والمستويات.

وتستخدم لاغراض الاتصالات الشخصيه ، تبادل الحقائق والآراء والشكوك والاشاعات

### 4- ماهي عناصر الاصفاء .. وماهي فوائده ؟

- 1- السماع : استخدام حاسة السمع
- 2- تركيز الانتباه : التركيز الذهني والعقلي ع الرساله ( الرموز ) المسموعه.
- 3- تفسير الرموز : الرساله المسموعه وفهمها
- 4- التذكير : ان نتذكر ماسمعناه
- 5- التقييم : يقوم المستقبل بتقييم ما قيل من حيث مدى تقبله وموافقته ع مافهمه ، وكيف يمكن الاستفادة من الراء والمعلومات..

#### فوائده :

- \*يشجع ع تبادلية الاصفاء
- \*الحصول ع كامل المعلومات
- \*تحسين العلاقات
- \*حل المشكلات
- \*فهم الناس بصوره افضل..

### 5- اذكر بعض الاقتراحات لتحسين مهارات الاصفاء ..؟

- \*توقف عن الحديث مع الاخرين اثناء الاصفاء
- \*ضع المتحدث في موقف ووضوح مريح ، وشجعه ع الحديث بحريه
- \*اظهر رغبتك في الاصفاء
- \*تعاطف مع المتحدث ( تصور نفسك مكانه لتقدر وتتفهم وجهه نظره)
- \*اضبط اعصابك ومزاجك
- \*قم بازالة اي عوامل تعيق الاصفاء
- \*التزم الهدوء اثناء المناقشه والجدال
- \*تحلى بالصبر ولاتقاطع المتحدث باستمرار
- \*وجه بعض الاسئله للمتحدث
- \*ركز انتباهك
- \*دون الملاحظات

\* اصدر حكمك وتقييمك ع المضمون ، لا على طريقة الالغاء  
\* مرة اخرى ، توقف عن الحديث مع الاخرين..

**6- مالمقصود بالاتصال غير اللفظي ، وماهي انواعه ..؟**

**الاتصال اللفظي : استجابات انسانيه غير كلاميه مثل ( حركات الجسم وتعابير الوجه وغيرها )  
انواعه:**

1-اللغه المساعده : تشير الى صوت المتحدث

2-حركات وايماءات جسمانيه : وتشمل

\* تعابير الوجه \_ حركات والتقاء العينين \_ الاشارات باليد او الاصابع او الاتكاء للامام والخلف ، اللمس..

3-المسافه بين المتحدث والمستمع : فمثلا في حاله الحديث الحميم او تناول موضوع سري تكون المسافه قصيره جدا ، اما اذا تناول المتحدث موضوعا عاما فسوف يبقى المسافه بينه وبين المستمعين بعيده.

4-ملامح ماديه : منها الملامح الجسمانيه للفرد مثل نوع البنيه والحجم والوزن ولون البشرة واللباس ..الخ

**7-اذكر (٣) حالات يفضل فيها الاتصال الكتابي ..؟**

\*الرسائل

\*المذكرات الداخليه

\*التقارير والنشرات الكتيبات والمطويات

**8-اذكر (٣) حالات يفضل فيها الاتصال الشفهي ؟**

\*الاتصال المباشر وجها لوجه

\*الهاتف

\*نقاش الجماعه والمؤتمرات والمقابلات والاجتماعات..

**9-اذكر (٤) عوامل تؤثر في اختيار وسيلة الاتصال ..؟**

\*الغرض من الاتصال

\*موضوع الاتصال

\*طبيعة مستقبل / مستقبلي الرساله

\*الوقت المتاح لاستقبال الرساله وفهمها والتصرف في ضوئها

**10-ماهي اهم معوقات الاتصال التي قد يسببها المرسل..؟**

\*عدم وضوح الهدف المراد تحقيق من الاتصال او عدم وضوح الموضوع

\*عدم تمكن المرسل من ترميز / تحويل الفكره الذهنيه لديه الى رساله بشكل مناسب وسليم

\*عدم اختيار المرسل لوسيلة الاتصال المناسبه

\*ارسال الرساله في وقت ليس مناسباً للمستقبل

\*مصادقية المرسل

**11-ماهي اهم معوقات الاتصال التي قد يسببها المستقبل..؟**

\*عدم تمكن المستقبل من تحليل وتفسير الرساله والتوصل الى المعنى / الفكره

\*عدم الاصغاء الجيد

\*ميل المستقبل الى اصدار الاحكام ( تقييم الاموار ) ع رساله المرسل قبل قراءتها او سماعها كامله

\*غزارة / كثافة الملعلومات التي يستقبلها الفرد

**12-كيف يستطيع المرسل تحسين الاتصالات ..؟**

\*ترميز وترجمة الفكره الذهنيه الى رساله واضحه سهله القراءه والفهم

\*مراعاة ان تكون الرساله شامله وواضحه وموجزة ومترابطه وتتضمن معلومات صحيحه

\*اختيار وسيلة الاتصال المناسبه

\*اختيار الوقت الملائم لارسال الرساله

\*الصدق والنزاهه

\*ضبط وتنظيم وتدفق وتحويل المراسلات الى المستقبل بصورة معقوله

**13-كيف يستطيع المستقبل تحسين الاتصالات ..؟**

\*تحليل وتفسير الرساله بشكل صحيح وسليم

\*الاصغاء الجيد

\*ان يتخيل نفسه مكان المرسل ويتفهم موقفه ودوره ومشاعره

\*الامتناع عن اصدار الحكم المسبق ع اي رساله قبل اتمام قرائتها او سماعها

## اسئلة الكتاب الفصل الثاني اسس كتابة المراسلت الناجحه..

### 1- كيف يمكنك جعل رسالتك اكثر وضوحاً ؟..

\* استخدم كلمات قصيره وبسيطه ومالوفه ودقيقه  
\* حاول ان تكون الجمل والفقرات قصيره

### 2- وضح اهمية وفوائد الرساله الموجزه ..؟

\* يوفر وقت وجهد كل من المرسل والمستقبل ، ولاسيما وقت المستقبل  
\* يجذب انتباه واهتمام القارى للافكار الهامه  
\* يساعد القارى ع القراءه بسرعه  
\* تظهر احتراماً للمرسل اليه من خلال الحرص ع عدم اضاعة وقته وجهده الثمينه في قراءة معلومات غير ضروريه  
\* تحدث تأثيراً اكبر ع القارى

### 3- ما المقصود بالواقعيه / المحسوسيه في كتابة الرسائل ..؟

الواقعيه ومخاطبة الحواس هو عكس المجرد فالكلمات المجرده غامضه ، في حين ان الكلمات الواقعيه المحسوسه تمثل اشياء يستطيع القارى ان يراها او يلمسها او يشم رائحتها والكلمات والعبارات الواقعيه المحسوسه تخاطب تجارب وخبرات القارى وبالتالي تثير اهتمامه وتجذب انتباهه..

### 4- اذكر اهم الاعتبارات الواجب مراعاتها كي تكون الرساله محسوسه / واقعيه ؟

\* استخدام اسماء ملموسه مثل ( قامت شركة اعمار ببناء ..... وليس قامت الشركه ببناء )  
\* استخدام افعال تدل ع اجراء / نشاط محدد ( يرسل ، يشحن ، شحن ) بدلا من استخدام المصادر ( ارسال ، شحن )  
\* استخدم صيغه المبني للمعلوم مثلا: سددت شركة دلنا ديونها  
بدلا من تسديد الديون من قبل شركة دلنا ( مبني للمجهول )  
\* يمكن اضافه كلمات نعت / ظرف لاعطاء تفاصيل ضروريه  
\* قدم امثله وتوضيحات  
\* يجب تجنب استخدام الكلمات العامه المجرده مثل ( عالي ، مرتفع ، كبير ، غاليه ، معظم ) لان مثل هالكلمات غامضه وتربك القارى ، والافضل استخدام ارقام وحقائق محده..

### 5- كيف يمكنك تحقيق الترابط الجيد في الرساله ..؟

\* الصياغه / البنيه المتوازنه ، مثلا استخدام المصدر فقط او الفعل فقط وليس الاثنين معا في آن واحد فتكتب) : ارسال ، شحن ، تغليف ) طبعاً هذي مصدر او ( يرسل ، يشحن ، يغلف ) هذي الفعل  
\* استعمل كلمات الوصل / الربط ( لذلك ، بالرغم ، بينما ، لكن ، او ، حتى ، .. ) للربط بين الافكار والجمل بصوره سليمه  
\* التعداد : ١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، .....  
\* استخدام عناوين للافكار الرئيسييه  
\* اعداد خطوط عريضه بالافكار الهامه..

### 6- ماهي الاعتبارات التي يجب ان تتوافر في الرساله عاليه التقدير / الاعتبار ؟

\* قم بالرد ع اي رساله فورا دون تاخير  
\* اقنع القارى بانك حقا مهتم به وبمصالحه  
\* عامل الذكور والاناث سواسيه ، واستخدم ضمائر الجمع التي تشير الى الجنسين  
\* استخدم كلمات حياديه تنطبق ع الرجال والنساء  
\* اكتب اسم الشخص بصوره صحيحه كما يكتبه  
\* استخدم الالقب العلميه والظيفه الصحيحه للمرسل اليهم..

### 7- اذكر الوسائل التي يمكنك بها بناء سمعه طيبه من خلال رسالتك ..؟

\* الكتابه من وجهه نظر المرسل اليه ( الاتجاه \_ أنت )  
\* اللياقه والاعتبار  
\* التاكيد ع الايجابيات  
\* المنفعه / الفائدة للقارى

### 8- متى توضع الاستنتاجات والتوصيات في بداية الرساله ..؟

تضع الاستنتاجات في البدايه اذا كان القارى مهتما واذا كانت مصداقيتك عاليه تضع الاستنتاجات في البدايه

### 9- اذكر بعض الوسائل الفنيه التي تجذب انتباه القارى للرساله ..؟

\* المسافه البيضاء توفير مزيد من المسافه البيضاء سوف يشد انتباه القارى  
\* استخدام الطباعه باحرف سوداء ثخينه  
\* استخدام نقاط سوداء ثخينه تسبق ذكر الافكار الرئيسييه او المعلوما الهامه  
\* وضع خط تحت المعلومه / الفكره التي تود ان تلفت انتباه القارى لها وعدم اغفالها  
\* ترك مسافه كبيره حين البدء بفقره جديده لجذب الانتباه القارى لها  
\* استخدام لون مختلف لكتابة فكره / معلومه معينه ترغب شد انتباه القارى لها..

### 10- لماذا يفضل استخدام صيغه المبني للمعلوم ..؟

\* الجمل التي تستخدم صيغه المبني للمعلوم تكون عادة اكثر قوه وتأثيراً ومباشره وعادة اقصر من الصيغه المبنيه

للمجهول

\*تضفي الحيويه ع الرساله وتجعلها مشوقه ,  
\*يتم التاكيد ع الفاعل اما المبني للمجهول فتركز ع الفعل..

**للتوضيح::**

**الامثله :** لقد شحنت البضاعه من قبل الشركه في الوقت المحدد ( ركز ع الفعل جاءت بصيغه المبني للمجهول..  
لقد قامت الشركه بشحن البضاعه في الوقت المحدد ( صحيح ) ركز ع الفاعل جاءت بصيغه المبني للمعلوم..

**11- في اي الحالات يمكنك استخدام صيغه المبني للمجهول ..؟**

\*حينما لاتعرف فعليا من قام بالفعل وتريد ان تتجنب اي غموض  
\*حينما لاتود ذكر اسم الشخص لانك تتحدث عن مشكله او خطأ ولاتود ان تشير باصبع الاتهام الى شخص معين  
\*حينما لاترغب التاكيد ع دور الفاعل لانه لايجوز اي تقدير او لوم لاحد..

**اسئله الكتاب الفصل الثالث / عملية كتابة رسائل الاعمال..**

**1- ماهي اول خطوه في اعداد وكتابة الرسائل ..؟**

تخطيط الرساله.

**2- ماذا تتضمن مرحلة تخطيط الرساله ..؟**

\*حدد الهدف من الرساله  
\*حلل القارئ / المرسل اليه  
\*حلل الموقف  
\*قرر الافكار التي تتضمنها الرساله

**3- يتوقف تقرير الافكار التي تتضمنها الرساله ع عدة عوامل واعتبارات اذكر ثلاثه منها ..؟**

\*احرص ان تعد مايمكنك من الافكار  
\*تحدد ماهي الفكرة المحوريه الجوهرية في الرساله  
\*ضع قائمه بالنقاط التي تريد ان تتضمنها الرساله..

**4- المقصود بالاسلوب المباشر في الكتابه ، ومتى يستخدم ؟**

**الاسلوب المباشر :** فيه يتم تنظيم وترتيب المعلومات بصوره مباشره حيث تبدأ الرساله بذكر الهدف والغرض منها او الموضوع الاساسي..

**ويستخدم الاسلوب المباشر :** اذا ماكانت رسالتك تحمل اخبار ايجابيه وساره للمستقبل ووتوقع ان يكون ردة فعله / استجابته للرساله ايجابيه وسيشعر بالسرور والسعاده حين تسلمه الرساله.

**5- ماهي انواع الرسائل التي يستخدمها الاسلوب المباشر ..؟**

رسائل الاستفسار ، الرسائل الجوابيه ، طلبات / اوامر الشراء ، الرسائل التي توافق ع طلب المستقبل..

**6- ماذا نقصد بالاسلوب الغير مباشر في الكتابه ، ومتى يستخدم..؟**

**الاسلوب الغير مباشر :** يبدأ رسالتك بحاجز ( مقدمه ، تعليق محايد او عبارته تتضمن فائده للمستقبل ) ثم تعرض التوضيحات والاثباتات والتفصيلات المناسبه ويبي ذلك ذكر الهدف او موضوع الرساله..  
**ويستخدم :** حينما تحمل الرساله اخباراً سلبيه وغير ساره للقارى ووتوقع ان يكون ردة فعله او استجابته سلبيه وسيشعر بالازعاج او الغضب او الضيق..

**7- ماهي انواع الرسائل التي يستخدمها الاسلوب الغير مباشر ..؟**

الرسائل الاقناعيه التي تود اقناع المستقبل / القارى بقبول سلعه / خدمه / سياسه معينه..

**8- ماذا تقوم بتدقيقه في الرساله ..؟**

\*الاسماء ، العناوين ، الاماكن ، التواريخ ، الاوقات ، الارقام  
\*صياغة / بنية الجمل ، القواعد ، الترقيم ، استخدام الكلمات  
\*تنسيق الرساله..

**9- ماهي اخر خطوه في عملية كتابة الرساله .. ؟**

تقييم الاستجابته / التغذيه الراجع..

- 1- **وضح المعلومات التي تتضمنها الترويسة وما فائدتها ..؟**  
تكون في اعلى اليسار او وسط الصفحة (اسم المرسل ، عنوانه هاتفه ) شعار المنظمه او رمزها ) ع يمين او يسار الترويسة( والشكل القانوني للمنظمه ، مبلغ راس المال ، ارقام الهواتف والفاكس والعناوين الاخرى) وتكون في اسفل الصفحة ..
- فائدتها : يعرف المرسل اليه / القارئ بمصدر الرسالة و الجهة التي ارسلت الرسالة وعنوانها لكي يستطيع ان يوجه رده اذا رغب ..وكما ان الترويسة تضيف صفة قانونيه / مشروعيه للرسالة ..
- 2- **لماذا يجب ذكر مسمى الوظيفة تحت اسم المرسل اليه ..؟**  
لتجنب فقدان الرسالة او نقلها من قسم / شخص آخر وعدم الاطلاع عليها من قبل شخص آخر يحمل نفس اسم المرسل اليه..
- 3- **ماهي الاعتبارات الواجب مراعاتها حين اختيار العبارة المناسبه للتحية الافتتاحيه ..؟**  
تختار العبارة المناسبه التي تلائم مكانة المرسل اليه ولقبه الوظيفي من ناحية ووتوافق مع مدى معرفتك بالقارئ شخصياً
- 4- **كم فقره يتضمن متن / جسم الرسالة بصورة عامه وضح ماهية كل منها .؟**  
3 فقرات
- 1- **الفقره الاولى / هي عبارة عن مقدمه تمثل خلفيه عن الرسالة ، موضوعها او الغرض الرئيسي منها واي تقديم مناسب**
- 2- **الفقره الثانيه / تمثل الجزء الاكبر والاطول من المتن وتشكل صلب الموضوع وتشمل ع الحقائق والملعومات والنقاش والتحليل والحجج والاثبات وقد يتضمن هذا الجزء عادة اكثر من فقره واحده**
- 3- **الفقره الاخير/ تتضمن ملخصا للرسالة يشمل بعض التوصيات او الاقتراحات او الخطوات المتوقعه مستقبلا**
- 5- **وضح اهمية وفوائد الشكل الجذاب والمظهر الجيد للرسالة ..؟**
  - 1- تساعد القارى ع قراءة الرسالة بسهولة وسرعه
  - 2- تشد وتجدب انتباه القارئ وتشجعه ع قراءة الرسالة حتى نهايتها
  - 3- تساعد ع بناء سمعه ايجابية جيده لدى القارى عن كاتب الرسالة والمنظمه التي يعمل لديها
  - 4- تزيد ثقة القارى في مصداقية المعلومات التي تتضمنها الرسالة
- 6- **رتب الاجزاء الاتيه بالتسلسل الذي تظهر فيه ع الصفحه : الاشاره ، عنوان المستقبل ، الموضوع ، التحيه الافتتاحيه ..؟**  
عنوان المستقبل ، الاشاره ، التحيه الافتتاحيه ، الموضوع..
- 7- **حدد موقع كل من الاجزاء الاتيه في الرساله : حاشية الرساله ، عناية / اهتمام ، المرفقات عناية / اهتمام : بعد عنوان المرسل اليه مباشره**  
المرفقات : ياتي ع يمين اسفل الصفحه مباشره بعد " الاحرف الاوليه " بمسافتين..  
حاشية الرساله : تاتي في اسفل الصفحه من الجهه اليمنى بعد اخر سطر من آخر جزء من الرساله بمسافتين..
- 8- **في اي الاجزاء التي يجوز وضع علامات ترقيم بعدها ..**
  - 1- بعد التحيه الافتتاحيه
  - 2- في متن / جسم الرساله
  - 3- بعد التحيه الختاميه ..
- 4- **الاجابه ١ و ٣**
- 9- **اي الاجزاء في الرساله التي يجب وضع علامات الترقيم داخلها دائماً ..؟**
  - 1- بعد التحيه الافتتاحيه
  - 2- في متن / جسم الرساله
  - 3- بعد التحيه الختاميه ..
- للتوضيح:  
علامات الترقيم (:): بعد التحيه الافتتاحيه ,,  
علامات الترقيم (,) بعد التحيه الختاميه ..
- 10- **فوائد الهوامش ..؟**
  - 1- اعطاء الرساله مظهراً وشكلاً جذاباً
  - 2- تحافظ ع نصوص الرساله في حال تعرض اطرافها للتلف
  - 3- تساعد القارئ عتدوين بعض الملاحظات والتعليقات الاوليه ع الرساله
  - 4- تسهل عملية حفظ الرساله واسترجاعها حين الحاجه ..
- 11- **ماذا تتضمن الحاشيه ..؟ واذكر مثلاً ع ذلك ..؟**  
تتضمن اعاده تكرار الفكره الجوهرية فيالرساله او معلومات اضافيه بعد توقيع الرساله  
**والمثال " : إن آخر يوم للتصفيه هو ٣٠ من الشهر الجاي"**
- 12- **ما فائدة ترويسة الصفحه الثانيه ..؟**  
مساعدة مسؤول المراسلات البريد في المنظمه ع فرز الرسائل وتعليقها وارسالها بشكل صحيح وضمان عدم ارفاق صفحه من رساله معينه مع رساله اخر يغيرها وبالتالي وصول جميع صفحات الرساله الصحيحه للقارئ ..

1-عرف رسالة الاستفسار . والرسائل الجوابيه ..؟

رسالة الاستفسار : هي رساله من زبون / مشتري او فرد / جهه معينه الى مورد / بائع او جهه اخرى تطلب فيها معلومات معينه  
رساله جوابيه ( رساله الرد : ) هي رساله من القارى / المرسل اليه يجب فيها ع رساله الاستفسار التي كان تسلمها من قبل المرسل..

2-وضح الاجزاء الثلاثة التي تتضمنها الرساله الايجابيه ..؟

\*البدايه : وتتضمن موضوع الرساله ، وهدف الرساله ، الفكره الرئيسيه او المعلومات المفضله لدى القارى..  
\*الوسط : ويشتمل هذا الجزء ع التوضيحات التي تتناسب الحاله مثل : تفاصيل ضروريه ، معلومات تعليميه ( ارشاديه ) ، معلومات حول تكرار البيع ، والترويج لسلعه / خدمه  
\*النهايه : وتكون ايجابيه , وديه متضمنه عباره واضحه عن الاجراء المرغوب من المستقبل ، تحفيز المستقبل ع العمل ، ورغبة الكاتب في تقديم اي مساعده اضافيه ممكنه وابداء التقدير.

3-ماذا يتضمن الجزء الوسط ( التوضيحات ) عادة .؟

\*تفاصيل ضروريه  
\*معلومات تعليميه  
\*معلومات إعادة البيع  
\*الترويج للبيع

4-وضح خطوات كتابة رسالة منح تسويه تعترف انك سبب المشكله ..؟

\*وضح موضوع المعامله باستخدام الموضوع  
\*ابدا بعباره لطيفه وديه ، مثلا عبر عن تقديرك وشكرك للمطالبه واشكر الزبون لانه نبهك وقت انتباهك للمساله  
\*اعرض / اقترح تسويه / حلا لتصحيح المشكله / الخطاء باستخدام عبارة الاثبات  
\*حاول استعادة ثقة الزبون بك وبمنظمتك مثل : هذا الخطاء لن يتكرر مستقبلا  
\*اختم رسالتك بطريقه مهذبه ، لبقه ايجابيه ابعد ذهن القارى عن الموقف واعرض نضره تفاؤليه نحو علاقات سعيده وساره في المستقبل.

5-افترض انك مدير احدى الشركات وطلب احد عملائك المتميزين الكبار منحة ائتمان وقررت الموافقه ع ذلك.

كيف تعد وتنظم رسالة الموافقه ع منح الائتمان .؟

\*ابدا الرساله بالموافقه ع منح الائتمان للمشتري.  
\*وجه الشناء والتقدير للمشتري لاستيفائه متطلبات منح الائتمان التي تعتمدها منظمتك  
\*كرر الاشاره وبوضوح للشروط التي تم الاتفاق عليها مع المشتري  
\*يمكنك ان تضمن رسالتك معلومات باعادة البيع او ترويج المبيعات  
\*اختم رسالتك بصوره وديه ولطيفه والتعبير عن الموافقه والتقدير والثقه بالعمل

6-ماهو الائتمان ..؟

هو وعد ( عادة من قبل المشتري ) بالدفع في المستقبل بالمثل او بعمله متداوله وذلك مقابل خدمات / سلع / اموال يتم تقديمها في الوقت الحاضر ( حاليا.. )

7-عرف رسالة طلب بضاعه ..؟

هي رساله يطلب فيها المرسل / الزبون من القارى / البائع تزويده ( او تزويدها ) بسلع / خدمات او كليهما..

8-افترض انك مدير مشتريات في احدى المؤسسات وترغب مؤسستك في شراء اجهزة حواسيب من المورد.

اكتب رسالة طلب بضاعه وفق الخطه التنظيميه التي درستها ..؟

\*ابدا فوراً بتفويض القارى / البائع ، مثلا " ارجو ان ترسلو لنا .. " ، " ارجو ان تشحنوا لنا .. " وليس من المستحسن ان تؤجل اخبار البائع / القارى بهذا النبا السار  
\*اذكر بوضوح ودفقه جميع التفاصيل الضروريه عن السلع المطلوبه  
\*اذكر اي معلومات ضروريه فيما يتعلق بالدفع ، والتسليم والكفاله والتامين والشحن والتغليف..  
\*اختم الرساله بصوره وديه لبقه تناسب الموقف..

9-عرف رسالة الاعتراف بتسليم رسالة طلب بضاعه . وضح اهميتها .؟

يقوم البائع / المورد بالرسالها الى المشتري يبلغه فيها وصول رسالته وتسلمها وانه يتولى تنفيذها.

فوائدها :

\*تؤكد للمشتري / طلب البضاعه انه قد تم تسلم رسالته وسوف تنال كل اهتمام وعنايه..  
\*تساعد ع تحسين صورة وسمعة البائع لدى المشتري

\*والامر الهام انها تشعر المشتري بان البائع قد فهم وقبل الرساله ومضمونها  
\*حيث ان الرساله قد قبلها المشتري ، ففي هذه الحاله تعتبر مكمله لتعاقد قم تم بين المشتري والبائع  
**اهميتها :** هو ابلاغ المشتري / الزبون بان الموارد / البائع قد تسلم الرساله

**بعض التعاريف :**

**رسالة المطالبه :** هي رساله يرسلها الزبون / المشتري ويخبر فيها البائع / المورد عن وجود خطأ في البضاعه / الخدمه التي تسلمها المشتري بناء ع طلبه ، ويطلب المشتري في هذه الرساله تصحيح الامر.  
**رسالة التوصيه :** هي رساله جوابيه لرساله استفسار بشأن اشخاص حول امور تعيينهم او لاسباب اخرى.  
**الرساله الوديه :** هي رساله يعبر فيها مرسلها / كاتبها اساسا عن مشاعر نبيله ورقيقه تجاه المرسل اليه في مناسبه معينه..  
**الرساله الحياديه :** هي الرساله التي تتضمن انباء او معلومات لاتعتبر ساره ولاغير ساره بالنسبه للقارى..

## **اسئله الكتاب الفصل السادس الرسائل السلبيه..**

### **1-وضح اهمية تحقيق الاتجاه الصحيح في الرسائل السلبيه ..؟**

ان الاتجاه الصحيح والسليم في كتابة الرسائل السلبيه سوف يساعد ع تحسين لهجتك ونبرتك وبالتالي تكون الرساله فعاله وناجحه

### **2-اذكر بعض الاعتبارات والارشادات لبناء الاتجاه الصحيح ..؟**

\*اجعل القارى محور اهتمامك ، بمعنى آخر تصور نفسك مكان القارى  
\*حاول ان تتجنب الاشاره الى انظمة وقوانين وسياسات الشركه بدون ان توضح ذلك  
\*افترض ان الزبون / القارى يرغب ان يقوم بعمل الشئ الصحيح ، بالرغم من ان ربما قد اخطاء  
\*في حاله الثناء والمديح خاطب الشخص بمفرده ، وفي حاله النقد وجه النقد الى مجموعه من الاشخاص (استعمل صيغة الجمع)

### **مثال للتوضيح " : لقد قمت بعمل رائع ياسيد خليل ( مديح )**

" يخطئ بعض الزبائن احيانا في فهم تعليمات استعمال السلعه (نقد )  
\*حاول ان تكون مذباً ، لطيفاً وان تحفظ للقارى كبرياءه.

**مثال غير مهذب " : لو انك قرأت التعليمات الواضحه الملتصقه ع الجهاز لما قمت بتوصيله للكهرباء قبل التحويل الى نظام الكهرباء في بلدكم "**

**الصياغه الافضل " :** يعمل الجهاز بشكل سليم وآمن ع نظامي الكهرباء ١١٠ / ٢٢٠ بمجر ضغط زر واضح ع الجهاز الجهاز عدم ضغط الزر قبل توصيله للكهرباء للجهاز ، كما هو واضح ع البيان الملتصق ع الجهاز ، سوف يتلف الجهاز"  
\*تحدث مع القارى بدون استعلاء وبدون ان تمن عليه..

**مثال غير صحيح " : نوافق ع النظر في الموضوع معكم "**

**الافضل " : نقدر لكم ما بذلتوه من وقت في " ...**

### **3-ما المقصود بالحاجز في الرساله السلبيه ، واي جزء من الرساله ..؟**

ابدا رسالتك بعرض المعلومات تخدم مصلحة القارى وحاول ان تكون هذه البدايه الحاجز ساراً مناسباً للقارى وصادقاً وان يكتب بنبره حياديه وابتعد عن العبارات الغامضه التي قد تقود القارى خطأ الى الاعتقاد بانك توافق ع طلبه واي جزء من الرساله ..؟ تكون في البدايه..

### **4-متى يمكن استعمال الاسلوب المباشر في تنظيم وكتابة الرسائل السلبيه .؟**

\*اذا كانت الرساله روتينيه  
\*اذا كانت تعرف جيداً ان القارى يحب الاسلوب المباشر ( الدخول ي صلب الموضوع )  
\*اذا كانت الرساله ملحه وعاجله

### **5-ماهي رساله المطالبه ..؟**

هي رساله من المشتري / الزبون الى البائع / المورد يخبره فيها عن خطأ مايتعلق بالبضاعه المرسله الى الزبون ويطلب الزبون في هذه الرساله تصحيح الامر..

### **6-لماذا يفضل استعمال الاسلوب المباشر في تنظيم رساله المطالبه ..؟**

\*ان اي منظمه ترغب بل وتحرض ع ارضاء عملائها.  
\*ان الاسلوب المباشر يعزز المطالبه..

### **7-اذكر (٤) ارشادات لكتابة رساله المطالبه ؟**

\*تحقق جيداً ان هنالك حاجه حقيقه للرساله قبل الابلاغ عن المطالبه  
\*اكتب الرساله وارسلها حالاً فور تاكدك من الخطأ  
\*افترض ان البائع يرغب في تصحيح الموقف  
\*لافتقرض انه يجب لوم البائع دائماً

