

# Everyone's Smart University

## Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name ..... عبدالله عمر احمد المشجري اسم الطالب

Students I.D ..... 2021201163..... الرقم الجامعي

.....

Section

Bachelor

Date

18 / 02 / 2021

Course Code

(CMM201)

## COMMUNICATION SKILLS

### Instructions:

- يغلق الواجب يوم الإثنين ١ مارس في تمام الساعة ٩ مساءً.
- الواجب سؤال واحد مقالي من ٤ درجات.
- لا تقل عدد الكلمات عن 400 كلمة ولا تزيد عن 600 كلمة.
- الإجابة متاحة باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية مع مراعاة أن تكون المصطلحات العلمية باللغة الإنجليزية.
- يُمنع منعاً باتاً نسخ الإجابة من أي مصدر آخر. عكس ذلك، سيتم إلغاء درجة الواجب تماماً.
- يرجى ضرورة تحويل هذا الملف بعد الإجابة إلى صيغة pdf بعد الانتهاء من الواجب ورفعته على المودل.

**Instructor's Name: Dr. Merna Emad**

**Read the story below and, as you evaluate the passage below, consider whether this behavior is appropriate for this professional context.**

Mark is a top-performing salesperson at a pharmaceutical supply company. As a reward for his performance, he is treated to a trip to the corporate office in California to meet the chief executive officer, Ms. Mills. Ms.

Mills is known around the office as the “Wicked Witch of the West” because of her short and sometimes abrasive demeanor. Mark’s coworkers share “horror stories” of their encounters with her, stating that she rarely makes eye contact, never smiles, and dislikes being approached unless she initiates the conversation.

Although he is excited to travel, he is also nervous about what he and Ms. Mills might talk about. He prepares by thinking about how he can share his sales strategies and techniques. On the day of the meeting, he waits patiently for Ms. Mills’s assistant to call him into her office. When he is escorted in to meet her, he is shocked to see a petite woman behind the large desk smiling back at him with kind eyes. He approaches, shakes her hand, and waits for her permission to sit. Ms. Mills is nothing like the horrible person they made her out to be. Ms. Mills asks Mark several thoughtful questions about why he is successful, ways the staff can be supported, and how the company fits in with his professional goals. Mark feels more and more comfortable as

she leans forward to listen intently to what he is saying. Mark loosens his tie, crosses his legs, and begins sharing stories of how he feels his immediate supervisor has dropped the ball on more than one occasion and that the team would be better if more money were allocated to incentives and bonuses. Mark immediately sees Ms. Mills's eyes begin to squint and her brow furrow. She stands up abruptly and says in a gruff voice that their time is up and that her assistant will show him out.

**Answer the following question accordingly:**

1. Given the professional context, what would you have done the same and/or differently if you were in Mark's position?
2. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?
3. What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?

4. How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

### ترجمة السؤال السابق

**اقرأ القصة أدناه، وأثناء قيامك بتقييم القصة أدناه، فكر فيما إذا كان السلوك المتبع أدناه مناسباً للسياق المهني.**

يعمل مارك كمندوب مبيعات ناجح في شركة توريد الأدوية. كمكافأة على أدائه، تم إرساله في بعثة عمل إلى مكتب الشركة في كاليفورنيا للقاء الرئيس التنفيذي، السيدة ميلز.

تُعرف ميلز في المكتب باسم "ساحرة الغرب الشريرة" بسبب سلوكها القاسي في بعض الأحيان. يشارك زملاء مارك في العمل "قصص الرعب" عن لقاءاتهم معها، قائلين إنها نادرًا ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبدًا، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة.

على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضًا بشأن ما قد يحدث بينه وبين السيدة ميلز. ولكنه، ركز أن يستعد لعرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة في اجتماعه مع ميلز.

في يوم الاجتماع، انتظر بصبر مساعد السيدة ميلز للاتصال به في مكتبها. عندما دخل المكتب للقائها، صُدم لرؤية امرأة صغيرة الحجم خلف المكتب الكبير تبتسم له

بعيون لطيفة. يقترب ويصافحها وينتظر إزنها بالجلوس. السيدة ميلز لا تبدو هذا الشخص المرعب الذي كان يسمع عنه. تسأل السيدة ميلز مارك عدة أسئلة مدروسة حول سبب نجاحه، والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين، وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية.

تشعر مارك براحة أكبر لأنها تميل إلى الأمام لتستمع باهتمام لما يقوله. قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة، وبدأ في مشاركة قصص عن شعوره بأن مديره المباشر قد أسقط الكرة في أكثر من مناسبة وأن الفريق سيكون أفضل إذا تم تخصيص المزيد من الأموال للحوافز والمكافآت. يرى مارك على الفور أن عيون السيدة ميلز تبدأ في التحول. ووقفت فجأة وقالت بصوت خشن أن وقتهم قد انتهى الآن.

### أجب عن الأسئلة التالية وفقاً لذلك:

1. بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟

2. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟

3. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟

كانت تواصله اللفظي بتداخل مواضيع لا تخصه كمندوب وغير اللفظي بلغة جسده وفك ربطة العنق

His verbal communication was an intertwining of topics not pertaining to him as a delegate and non-verbal with his body language and tie-breaker

4. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟

الجواب لكامل الاسئلة

سأفعل غير ما فعله مارك من بداية تكليفه للمهمة انا كمندوب ولكن اذا دخلت المكتب سألقي التحية على مديري وانتظرها حتى تسمح ليا بالجلوس ثم اجيب عن أسئلتها بالتحديد بدون الخروج عن مهنتي كمندوب

مبيعات ، وعندما تنتهي ميلز عن طرح أسئلتها سوف  
أبدء انا في طرح عرضي كمنذب... عن الاشياء اللي  
نقدمها فيما مايخص العمل

تصرف مارك كان جداً خاطئاً لأن بالاول كان من المفترض  
ان لايسمع كلام زملائه بالعمل عن ميلز ، مما سبب ذلك  
توتر لمارك وقلق لمقابلة السيده ميلز وعندما دخل وقابل  
السيده ميلز لم ياخذ الموقف بدقه وجديه وبدأ بعدم  
ملاحظة تصرفاته الغير لفظيه كونه بمكتب مدير العمل  
المرسل اليه وبالتالي السيده ميلز فجاء من تصرف مارك  
الغير لبق بتصرفاته اللفظيه بالخروج عن سياق  
الموضوع وتصرفاته الغير لفظيه وهيا لغة جسده قد  
فقدت اعصابها وانتهت المقابله على الفور رغم ذلك كان  
عليه ان يراقب اشارته ككل لفظيه وغير اللفظيه

بقوله اللفظيه سيكون الفريق افضل عند زياده الاموال ووجود ا  
لكافآت وتخصيص حوافز من اموال العمل وتصرفه الغير لفظي  
عندما فك ربطة العنق ووضع ساق فوق ساق والخروج من خارج  
الموضوع وكان من ا لمفترض ان يتميز بمكان العمل بالتحدث عن  
مهارته ا لايجابيه وكيف له ان يطور نفسه كونه مندوب ناجح يجب  
مارك تطوير أدائه ومراجعة أخطائه ومعرفة نفسه ومحاولة جعل

عليه تطوير مهاراته اللفظية ولغة جسده . ويستلزم مارك معالجة استباقية احتياجات من حوله من الجمهور ومراقبة تواصله

على فحص فعالية رسائله بكل التواصل المختلف مع الجميع و هكذا سيأخذ ماتعلمه وسيكون بعين الاعتبار مستقبل اللبء بعملية اخرى بأي وقت كان

The answer to the complete questions

I will do other than what Mark did from the beginning of his assignment as a delegate, but if I entered the office I would greet my manager and wait for her to allow Leah to sit down and then answer her questions specifically without departing from my profession as a sales representative, and when Mills finishes asking her questions, I will start putting my offer as a delegate .. About the things we offer regarding work

Mark's behavior was very wrong because at first he was not supposed to hear what his co-workers said about Mills, which caused it.

Mark was nervous and anxious to meet Mrs. Mills, and when he entered and met Mrs. Mills, he did not take the situation seriously and seriously and began by not noticing his non-verbal behavior as he was in the office of the director of work sent to him and thus Mrs. Mills surprised him from Mark's third-person behavior with his verbal behavior by departing from the context of the matter and his non-verbal behavior. This is his body language. She lost her temper and immediately ended the interview, though he had to watch his signal as a whole verbal and non-verbal.

By saying verbally, the team will be better when increasing money, having bonuses, allocating incentives from work money and spending others verbally when loosening the necktie, putting a leg over a leg and leaving outside the subject. A successful delegate, Marc should improve his performance, review his mistakes, find out about himself, and try to develop his verbal skills and body language. Mark requires proactively addressing the needs of those around him in the audience and monitoring his communication

I have to examine the effectiveness of his messages with all the different communication with everyone, and thus he will take what he learns and will take into account a future to start another operation at any time.