

College of Management Communication Skills

Lecturer: Dr. Raef Baraka

CMM 201

Lecture 10





Chapter 9: Business and Professional Writing

الفصل التاسع: الكتابة التجارية والمهنية

Business and Professional Writing

Intended Learning Outcomes

After studying this chapter, you should be able to:

1. Explain the impact of written communication on professional excellence.
2. Describe the different indirect messages sent with written communication.
3. Discuss the different types of written communication.

الكتابة التجارية والمهنية

المخرجات التعليمية المقصودة

بعد دراسة هذا الفصل، يجب أن تكون قادرًا على:

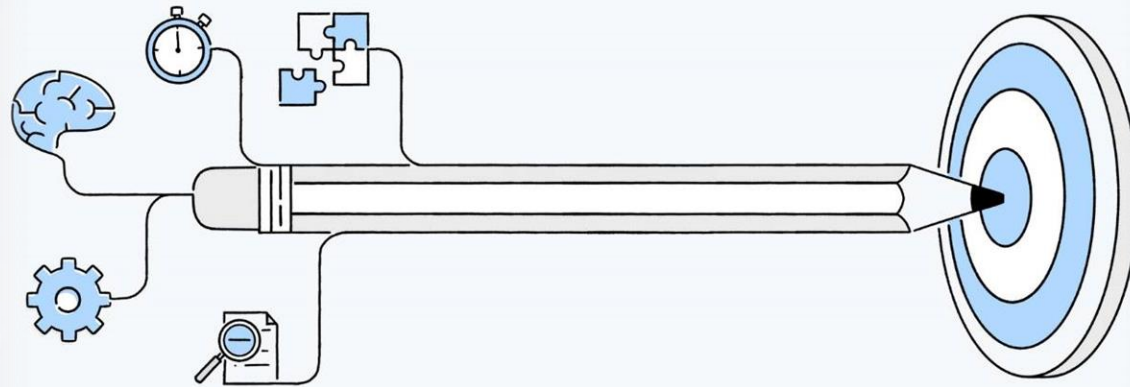
1. شرح تأثير الاتصال الكتابي على التميز المهني.
2. صف الرسائل غير المباشرة المختلفة المرسلة بالاتصال الكتابي.
3. ناقش الأنواع المختلفة للتواصل الكتابي.

Business and Professional Writing

الكتابة التجارية والمهنية

Effective writing

الكتابة الفعالة



EFFECTIVE WRITING

— Become a clear, credible, and persuasive writer —

Business and Professional Writing

الكتابة التجارية والمهنية

- **Effective writing** is a critical aspect of all effective communication, but perhaps nowhere is it more important than in public relations.
- Press releases are one of the primary tools in a public relations professional's toolkit.
- In today's digital environment, there are countless platforms available to public relations professionals to disseminate their press releases, so you must choose the most effective one. Once you have the right platform, the challenge becomes writing a compelling message that tells the brand's story.

- **الكتابة الفعالة** هي جانب حاسم من جميع الاتصالات الفعالة ، ولكن ربما لا يكون في أي مكان أكثر أهمية من العلاقات العامة.
- البيانات الصحفية هي إحدى الأدوات الأساسية في مجموعة أدوات محترف العلاقات العامة.
- في البيئة الرقمية اليوم ، هناك عدد لا يحصى من المنصات المتاحة لمحترفي العلاقات العامة لنشر بياناتهم الصحفية ، لذلك يجب عليك اختيار أكثرها فعالية. بمجرد حصولك على النظام الأساسي الصحيح ، يصبح التحدي كتابة رسالة مقنعة تحكي قصة العلامة التجارية.

There are several strategies to help a story stand out in a press release:

1. **Make sure it's newsworthy.** If a product or service is of interest to a large number of people and its market moving, you have something ready for a press release. If it's not applicable to a large group of people, write a guest post or use a social media update instead.

هناك العديد من الاستراتيجيات للمساعدة في إبراز القصة في بيان صحفي:

1. **تأكد من أنها جديرة بالنشر.** إذا كان المنتج أو الخدمة تهم عددا كبيرا من الأشخاص ويتحرك السوق ، فلديك شيء جاهز لإصدار بيان صحفي. إذا لم يكن ينطبق على مجموعة كبيرة من الأشخاص ، فاكتب منشور ضيف أو استخدم تحديثا لوسائل التواصل الاجتماعي بدلا من ذلك.

There are several strategies to help a story stand out in a press release:

- 2. Share interesting insights.** What is interesting to the audience is predictions, tips, industry insights, and survey results—things that matter to that industry's professionals.
- 3. Keep things simple.** Keep discussions of how your products or services work at a high level, and don't get too much into minor details and minutiae.

هناك العديد من الاستراتيجيات للمساعدة في إبراز القصة في بيان صحفي:

- 2. شارك رؤى مثيرة للاهتمام.** ما يثير اهتمام الجمهور هو التنبؤات والنصائح ورؤى الصناعة ونتائج الاستطلاع - وهي أشياء تهتم المتخصصين في تلك الصناعة.
- 3. اجعل الأمور بسيطة.** حافظ على المناقشات حول كيفية عمل منتجاتك أو خدماتك على مستوى عال ، ولا تذهب كثيرا في التفاصيل الصغيرة والتفاصيل.

There are several strategies to help a story stand out in a press release:

- 4. Explain the big picture.** Start with a simple, overarching explanation of what the company does. Does it sell a product or service? How does it work and why should a reader care? Do not be vague; really explain it.

هناك العديد من الاستراتيجيات للمساعدة في إبراز القصة في بيان صحفي:

- 4. اشرح الصورة الكبيرة.** ابدأ بشرح بسيط وشامل لما تفعله الشركة. هل تبيع منتجا أو خدمة؟ كيف يعمل ولماذا يجب أن يهتم القارئ؟ لا تكن غامضا. اشرح ذلك حقا.

Business and Professional Writing

الكتابة التجارية والمهنية

- Above all, make sure that the product or service you are presenting to the public is very clear and easy to understand, whether the reader works in the industry or is a random person off the street.
- In this chapter, we explore the importance of written communication as it connects to professional excellence

- قبل كل شيء ، تأكد من أن المنتج أو الخدمة التي تقدمها للجمهور واضحة جدا وسهلة الفهم ، سواء كان القارئ يعمل في الصناعة أو شخصا عشوائيا خارج الشارع.
- في هذا الفصل ، نستكشف أهمية الاتصال الكتابي لأنه يرتبط بالتميز المهني.

The Importance of Written Communication

أهمية الاتصال الكتابي



The Importance of Written Communication

أهمية الاتصال الكتابي

- How do I select the correct format to get the message out? Is it appropriate for me to send this document via e-mail? What tone should I strive for in this message? How much detail about the new company initiative should I include in the press release? How should the memo be organized?
- **Indeed, these questions about written communication that are emerging as you take this course may continue to present a challenge as you transition into your career or excel as a professional.**

- كيف يمكنني تحديد التنسيق الصحيح لإخراج الرسالة؟ هل من المناسب لي إرسال هذا المستند عبر البريد الإلكتروني؟ ما هي النغمة التي يجب أن أسعى إليها في هذه الرسالة؟ ما مقدار التفاصيل حول مبادرة الشركة الجديدة التي يجب أن أدرجها في البيان الصحفي؟ كيف يجب تنظيم المذكرة؟
- **في الواقع ، قد تستمر هذه الأسئلة حول التواصل الكتابي التي تظهر أثناء أخذك لهذه الدورة في تقديم تحد أثناء انتقالك إلى حياتك المهنية أو التفوق كمحترف.**

The Importance of Written Communication

أهمية الاتصال الكتابي

Written communication is important for the following reasons:

1. Official documents, memos, e-mails, and other forms of written communication reveal something about you as a professional;
2. Important policies, requests, and organizational procedures are conveyed through written communication;

الاتصال الكتابي مهم للأسباب التالية:

1. تكشف الوثائق الرسمية والمذكرات ورسائل البريد الإلكتروني وغيرها من أشكال الاتصال المكتوب شيئاً عنك كمحترف.
2. يتم نقل السياسات والطلبات والإجراءات التنظيمية المهمة من خلال الاتصال الكتابي.

The Importance of Written Communication

أهمية الاتصال الكتابي

Written communication is important for the following reasons:

3. Proposals, employee terminations, media relations, and the like are achieved with written communication; and
4. Written communication must be present to achieve professional excellence.

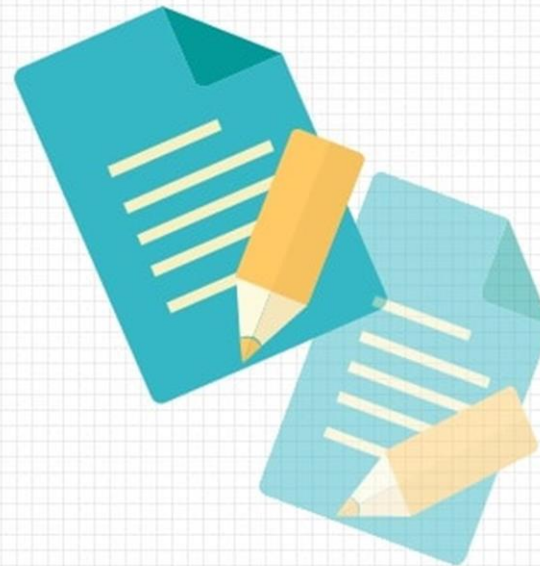
الاتصال الكتابي مهم للأسباب التالية:

3. يتم تحقيق المقترحات وإنهاء خدمة الموظفين والعلاقات الإعلامية وما شابه ذلك من خلال الاتصال الكتابي.
4. يجب أن يكون الاتصال الكتابي موجودا لتحقيق التميز المهني.

Striving for Written Communication Excellence

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي

How to Improve
*Written
Communication*
in the Workplace



السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

1. Message Structure:

- Excellent written communication begins with a clear general purpose, a clear specific purpose or thesis and clear organization.
- **Begin by asking yourself**, "What is the purpose of this written communication? Am I presenting new information? Am I clarifying? Am I requesting? Am I persuading?" Once you have identified your general purpose, **ask yourself**, "What is the key message I want my audience to take away from this e-mail, report, or memo?"

1. هيكل الرسالة:

- يبدأ التواصل الكتابي الممتاز بغرض عام واضح ، وغرض محدد واضح أو أطروحة وتنظيم واضح.
- **ابدأ بسؤال نفسك** ، "ما هو الغرض من هذا الاتصال المكتوب؟ هل أقدم معلومات جديدة؟ هل أوضح؟ هل أنا أطلب؟ هل أنا مقنع؟ بمجرد تحديد غرضك العام ، **اسأل نفسك** ، "ما هي الرسالة الرئيسية التي أريد أن يأخذها جمهوري من هذا البريد الإلكتروني أو التقرير أو المذكرة؟"

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

1. Message Structure:

- By answering this question, you will have identified your specific purpose or thesis statement. From there, you can begin to organize your message. We strongly recommend that you develop an outline before you begin writing. This outline will help you determine the organizational structure of your message.
- Remember this: Poor organization will lead to ineffective communication. Simply put, if the reader cannot follow your message, the reader cannot understand your message.

1. هيكل الرسالة:

- من خلال الإجابة على هذا السؤال ، ستكون قد حددت غرضك المحدد أو بيان أطروحتك. من هناك ، يمكنك البدء في تنظيم رسالتك. نوصي بشدة بتطوير مخطط تفصيلي قبل البدء في الكتابة. سيساعدك هذا المخطط التفصيلي في تحديد الهيكل التنظيمي لرسالتك.
- تذكر هذا: التنظيم السيئ سيؤدي إلى اتصال غير فعال. ببساطة ، إذا لم يتمكن القارئ من متابعة رسالتك ، فلن يتمكن القارئ من فهم رسالتك.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

2. Message Clarity:

- Developing clear organization is the first step to message clarity. However, clear organization alone does not guarantee that your message will be clear. To maximize message clarity, you must evaluate your audience and avoid generalities.
- As with all forms of communication, excellence in written communication requires you to evaluate your audience.

2. وضوح الرسالة:

- تطوير تنظيم واضح هو الخطوة الأولى لوضوح الرسائل. ومع ذلك ، فإن التنظيم الواضح وحده لا يضمن أن رسالتك ستكون واضحة. لتحقيق أقصى قدر من وضوح الرسالة ، يجب عليك تقييم جمهورك وتجنب العموميات.
- كما هو الحال مع جميع أشكال الاتصال ، يتطلب منك التميز في الاتصال الكتابي تقييم جمهورك.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

2. Message Clarity:

- Ask yourself, “Who will read this written document?”
- In many cases, you will have both a **primary audience**—the person or persons the message is addressed to—and a **secondary audience**—other readers who may need or use this information.

2. وضوح الرسالة:

- اسأل نفسك ، "من سيقراً هذه الوثيقة المكتوبة؟"
- في كثير من الحالات، سيكون لديك **جمهور أساسي** - الشخص أو الأشخاص الموجهة إليهم الرسالة - و**جمهور ثانوي** - قراء آخرين قد يحتاجون إلى هذه المعلومات أو يستخدمونها.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

2. Message Clarity:

- Keep all readers in mind as you draft your message.
- Consider details such as the **reader's place** in the organization (supervisor, employee, customer), his or her **level of understanding** (both educational level and experience in your industry), and the amount of **interest in and involvement with the topic** at hand.
- This evaluation will help you determine if jargon can be used and if background information is needed.

2. وضوح الرسالة:

- ضع جميع القراء في الاعتبار أثناء صياغة رسالتك.
- ضع في اعتبارك تفاصيل مثل **مكان القارئ** في المنظمة (المشرف ، الموظف ، العميل) ، **ومستوى فهمه** (المستوى التعليمي والخبرة في مجال عملك) ، **ومقدار الاهتمام والمشاركة في الموضوع المطروح**.
- سيساعدك هذا التقييم في تحديد ما إذا كان يمكن استخدام المصطلحات وما إذا كانت هناك حاجة إلى معلومات أساسية.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

2. Message Clarity:

- Message clarity is also achieved by using **specific language** as opposed to **general language**.
- **General language** is usually characterized as vague statements that can easily be misunderstood, whereas **specific language** makes precise references.
- **For example:** "You need to return from lunch in a timely fashion." But his message would be much clearer if he wrote specifically, "You must return from lunch by 1:00 p.m."

2. وضوح الرسالة:

- يتم تحقيق وضوح الرسالة أيضا باستخدام **لغة معينة** بدلا من **اللغة العامة**.
- عادة ما توصف **اللغة العامة** بأنها عبارات غامضة يمكن بسهولة إساءة فهمها ، في حين أن **لغة معينة** تقدم مراجع دقيقة.
- **على سبيل المثال:** "تحتاج إلى العودة من الغداء في الوقت المناسب". لكن رسالته ستكون أكثر وضوحا إذا كتب على وجه التحديد ، "يجب أن تعود من الغداء بحلول الساعة 1:00 ظهرا".

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

3. Message Presentation:

- Message presentation refers to that visual component.
- Carelessly written communication will send the message that you are a careless employee or leader.
- With spelling and grammar check, as well as good old-fashioned proofreading, you can correct **typos** (mistakes in typing), **misspellings** (mistakes in spelling), and **grammar errors** (sentence fragments, inappropriate use of punctuation, and the like).

3. عرض الرسالة:

- يشير عرض الرسالة إلى هذا المكون المرئي.
- سيرسل الاتصال المكتوب بلا مبالاة رسالة مفادها أنك موظف أو قائد مهمل.
- من خلال التدقيق الإملائي والنحوي ، بالإضافة إلى التدقيق اللغوي القديم الجيد ، يمكنك تصحيح **الأخطاء المطبعية** (الأخطاء في الكتابة) ، **والأخطاء الإملائية** (الأخطاء الإملائية) ، **والأخطاء النحوية** (أجزاء الجملة ، والاستخدام غير المناسب لعلامات الترقيم ، وما شابه ذلك).

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

3. Message Presentation:

- Just as a typo on your résumé can lose you a job, a typo on a report can cause you to lose credibility.
- Misspellings, typos, and sending something to the wrong department are all roadblocks to professional excellence.
- To achieve professional excellence, your documents and emails should be printed in black and should be legible. In addition, your typeface must be dark enough to read.

3. عرض الرسالة:

- مثلما يمكن أن يفقدك خطأ مطبعي في سيرتك الذاتية وظيفتك ، فإن الخطأ المطبعي في التقرير يمكن أن يجعلك تفقد مصداقيتها.
- الأخطاء الإملائية والأخطاء المطبعية وإرسال شيء ما إلى القسم الخطأ كلها عقبات أمام التميز المهني.
- لتحقيق التميز المهني، يجب طباعة المستندات ورسائل البريد الإلكتروني الخاصة بك باللون الأسود ويجب أن تكون مقروءة. بالإضافة إلى ذلك ، يجب أن يكون الخط مظلمًا بدرجة كافية للقراءة.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

3. Message Presentation:

- Documents with poor toner quality look unprofessional and are ineffective.
- In addition to the preceding tips for written communication, we recommend using a writing startup sheet—a list of questions that encourage the writer to think about the audience, purpose, key issues, and delivery.

3. عرض الرسالة:

- تبدو المستندات ذات جودة الحبر الرديئة غير احترافية وغير فعالة.
- بالإضافة إلى النصائح السابقة للتواصل الكتابي ، نوصي باستخدام ورقة بدء الكتابة - قائمة بالأسئلة التي تشجع الكاتب على التفكير في الجمهور، والغرض، والقضايا الرئيسية، والتسليم.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

Audience

1. Who is my primary reader/audience? Who else will be reading this?

2. Did I provide the necessary information?

3. How does the information relate to the reader/audience?

4. How does my reader/audience feel about this information/subject?

Purpose

5. The purpose of this written communication is to _____ so that my audience will _____.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

Delivery

6. What's the best channel for this message? Hard copy? E-mail? Phone? In person?
7. When should I send this message?

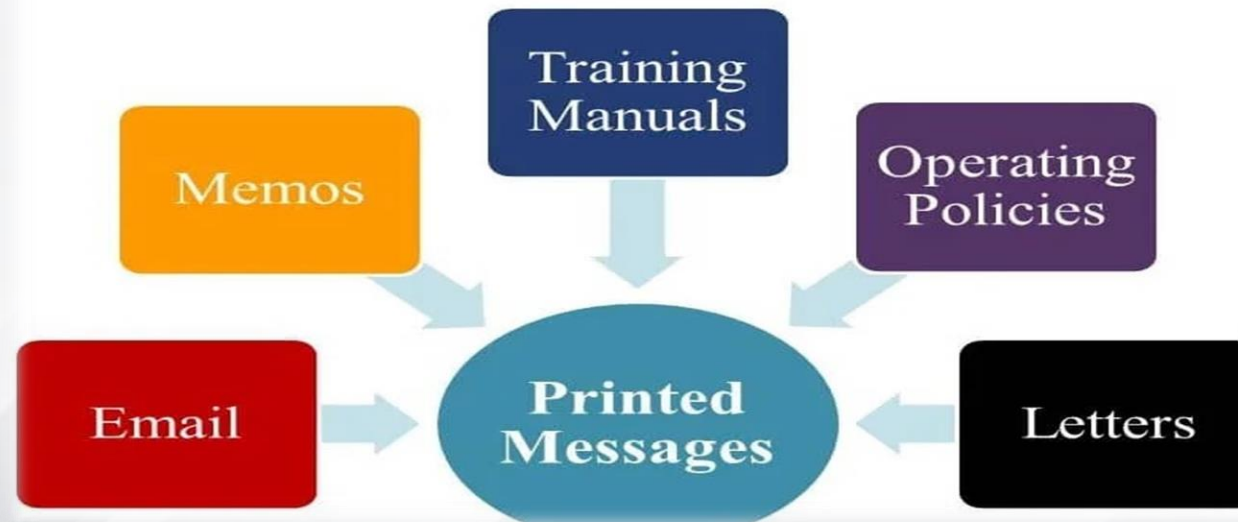
Would you find the writing startup sheet useful in a professional setting? What types of written communication are you the most concerned about?

Source: Adapted from Lindsell-Roberts (2004, p. 24).

Types of Written Communication

أنواع الاتصالات الكتابية

Types of Written Communication



Types of Written Communication

أنواع الاتصالات الكتابية

- Although the various types of business letters, memos, e-mails, and the like depend on the industry you work in, it's important for you to be prepared and begin to fill a toolbox that you can use as a professional.
- In the sections that follow, we cover the following types of written communication: business letters, employee reviews, recommendation letters, thank you letters, memos, proposals and reports, planning documents, press releases, proactive media writing, and e-mail.

- على الرغم من أن الأنواع المختلفة من خطابات العمل والذكرات ورسائل البريد الإلكتروني وما شابه ذلك تعتمد على الصناعة التي تعمل فيها ، فمن المهم بالنسبة لك أن تكون مستعدا وتبدأ في ملء صندوق الأدوات الذي يمكنك استخدامه كمحترف.
- في الأقسام التالية ، نغطي الأنواع التالية من الاتصالات الكتابية: خطابات العمل ، ومراجعات الموظفين ، وخطابات التوصية ، ورسائل الشكر ، والذكرات ، والمقترحات والتقارير ، ووثائق التخطيط ، والبيانات الصحفية ، والكتابة الإعلامية الاستباقية ، والبريد الإلكتروني.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

1. Business Letters:

- The business letter is used to address formal matters in professional communication, including cover letters, information sent to customers, announcements about business events, and the like.
- Remember that business letters, when not composed appropriately, can be ineffective and lead to miscommunication. Have you ever received a letter that did not keep your attention? What reaction do you have when your name is misspelled in a document? See the business letter template provided in the next sample.

1. خطابات العمل:

- يستخدم خطاب العمل لمعالجة الأمور الرسمية في الاتصالات المهنية ، بما في ذلك خطابات الغلاف والمعلومات المرسلة إلى العملاء والإعلانات حول أحداث العمل وما شابه ذلك.
- تذكر أن خطابات العمل ، عندما لا تكون مؤلفة بشكل مناسب ، يمكن أن تكون غير فعالة وتؤدي إلى سوء الفهم. هل سبق لك أن تلقيت رسالة لم تجذب انتباهك؟ ما هو رد الفعل الذي تشعر به عندما يكون اسمك خاطئاً في المستند؟ راجع قالب خطاب العمل الموجود في النموذج التالي.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

1. Business Letter:

- In addition to providing price quotes for services with business letters, you will also communicate with other departments and businesses. Downsizing letters are used to inform other businesses about skilled employees available for employment due to company downsizing (e.g., layoffs, fired employees).

1. خطابات العمل:

- بالإضافة إلى تقديم عروض أسعار للخدمات مع خطابات العمل ، ستتواصل أيضا مع الإدارات والشركات الأخرى. تستخدم خطابات تقليص الحجم لإبلاغ الشركات الأخرى بالموظفين المهرة المتاحين للتوظيف بسبب تقليص حجم الشركة (على سبيل المثال ، تسريح العمال ، والموظفين المفصولين).

BUSINESS LETTER WITH PRICE QUOTE

XYZ Corporation
650 Wayward Avenue
Houston, TX 73850
(Letterhead)

September 23, 2015 (Date)
ABC Global Services (Address of the recipient)
PO Box 32555
Tyrone, PA 16801
Dear Mr. Stobbs, (Opening/greeting)

XYZ proposes to furnish all necessary labor, supervision, materials, tools, and equipment for the installation of the electrical work for the above referenced project, as detailed herein, in accordance with our interpretations of the intent of the design for the Lump Sum price of **Fourteen Thousand Six Hundred Forty Nine Dollars and No Cents.... \$14,649.00.**

Breakdown:

1. Labor:	\$1,068.00
2. Material:	\$13,581.00

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي

- Scope of work:
1. Furnish and install:
 - a. Battery Monitoring System
 - b. (1) Duplex Receptacle in computer room
 - c. (1) Cat 5E cable from UPS to computer room

- Clarifications:
1. All work to be based on straight time first shift.
 2. Due to rising cost of materials and/or labor, we reserve the right to adjust this proposal if not accepted within thirty (30) days of the above date.

Respectfully yours, (Closing)

Cheryl Banks

Project Manager

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

2. Employee Reviews:

- Written communication is central to providing feedback to employees regarding job performance. Employee reviews serve as a form of written communication used in business and professional settings to provide feedback to employees about how they are performing on the job.
- **These reviews are typically filed with personnel documents.**

2. مراجعات/ تقييم الموظفين:

- يعد التواصل الكتابي أمراً أساسياً لتقديم ملاحظات للموظفين فيما يتعلق بالأداء الوظيفي. تعمل مراجعات الموظفين كشكل من أشكال الاتصال الكتابي المستخدم في الأعمال والبيئات المهنية لتقديم ملاحظات للموظفين حول كيفية أدائهم في الوظيفة.
- عادة ما يتم تقديم هذه المراجعات مع وثائق الموظفين.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

2. Employee Reviews:

- These reviews are typically filed with personnel documents.
- Written communication related to employee reviews must be **accurate and reflect actual employee performance**.
- Remember, this type of document should be used carefully to document positive performance and areas for the employee to improve.

2. مراجعات/ تقييم الموظفين:

- عادة ما يتم تقديم هذه المراجعات مع وثائق الموظفين.
- يجب أن يكون الاتصال الكتابي المتعلق بمراجعات الموظفين **دقيقا ويعكس أداء الموظف الفعلي**.
- تذكر أنه يجب استخدام هذا النوع من المستندات بعناية لتوثيق الأداء الإيجابي والمجالات التي يجب على الموظف تحسينها.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

2. Employee Reviews:

- If an employee is a candidate for mandatory leave, an improvement plan, or termination, these review documents must be used to document a pattern of employee performance.
- Further, employee review documents serve as a method of informing employees how to improve on the job.

2. مراجعات/ تقييم الموظفين:

- إذا كان الموظف مرشحا لإجازة إلزامية أو خطة تحسين أو إنهاء خدمة ، فيجب استخدام مستندات المراجعة هذه لتوثيق نمط أداء الموظف.
- علاوة على ذلك ، تعمل مستندات مراجعة الموظفين كطريقة لإعلام الموظفين بكيفية تحسين الوظيفة.

ANNUAL PERFORMANCE EVALUATION

Annual Performance Evaluation

Ms. Alexis Hernandez

To:

From:

January 10, 2016

Personnel Annual Review File

Samantha Wilson, District Manager

Terry White, Store Manager

This review is for the 2015 calendar year. As per the company policy, Ms. Alexis Hernandez may choose to include additions or corrections to this review.

*SALES

Ms. Alexis Hernandez meets weekly and monthly sales quotas in a timely manner. She surpassed her December sales quota by almost 40%, exceeding that of the other sales consultants in our division. Additionally, Ms. Hernandez surpassed her February sales quota by 30%, exceeding that of the other sales consultants in our district.

*COMMUNICATION

In attempting to create and maintain an all-around safe and secure environment for all employees, our company values feedback from its employees. Ms. Alexis Hernandez offers managers and supervisors innovative methods for maintaining the sales floor. Additionally, Ms. Hernandez has initiated constructive feedback to other sales consultants in order to boost sales for our division.

Print on company stationery. Generally, employees are evaluated every 6 months to a year.

Always be certain to keep a file of annual evaluations and performance reviews for each individual employee.

Headings should outline the different aspects of job duties and requirements.

*TIMELINESS

Ms. Hernandez always arrives on time to begin her shift. However, when Ms. Hernandez breaks for lunch, she has returned late 60% of the time. On average, her lunch breaks are exceeded by 45 minutes. Although she makes up the time and exceeds her sales quotas, her tardiness impacts the other members of the sales staff. It is vital for all of our sales consultants to be reliable. As work schedules are constructed in efforts to suit peak sales hours, sales consultants should always maintain that schedule. In making timeliness a priority, sales consultants are able to maintain their weekly and monthly sales quotas. In all, timeliness is a key aspect to success in our company and in individual locations throughout our organization.

*CUSTOMER SERVICE

Being in the retail industry, we strive to provide the best customer service to our consumers. Being honest, reliable, and responsible is beneficial to gain repeat consumers. Ms. Alexis Hernandez properly illustrates the ways to interact with consumers on a day-to-day basis and provides clients with excellent support. In our regional division, Ms. Hernandez has received the most unsolicited positive feedback. She rated a 5 out of 5 in all areas with our consumers. One consumer stated, "Alexis does what she says she will do." Another states, "She is always helpful. I can tell she is truly invested in my satisfaction." With these statements it is clear to see that Ms. Hernandez has the necessary customer service skills.

*SUMMARY

Ms. Alexis Hernandez's performance is excellent. Her sales, communication, and customer service skills are above average. She exceeds the necessary elements in being a sales consultant for our organization.

Although having excellent marks elsewhere, Ms. Hernandez will have to initiate change in her timeliness. Ms. Hernandez has agreed to limit her breaks to the allotted time of one hour. Additionally, Ms. Hernandez is now aware that this behavior impacts not only her, but also her team members and their sales.

Always provide specific feedback when discussing weaknesses. Honesty shows the employee that you are serious about job performance expectations.

It is important to include information on how the employee's behavior impacts the organization as a whole, as well as the specific expectations for improvement.

"You may want to give more information about the type of performance you expect from your employees" (Guerin & DelPo, 2015, p. 202).

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

3. Recommendation Letters:

- Another type of letter that is commonplace across industries and academic disciplines is the recommendation letter—a form of written communication used to provide a documented reference for students and professionals.
- A letter of recommendation is needed when a college/university or employer requests one, and it's something that many, if not all, of the readers of this text will need throughout their careers.

3. خطابات التوصية:

- نوع آخر من الرسائل الشائعة عبر الصناعات والتخصصات الأكاديمية هو خطاب التوصية - وهو شكل من أشكال الاتصال الكتابي يستخدم لتوفير مرجع موثق للطلاب والمهنيين.
- هناك حاجة إلى خطاب توصية عندما تطلب كلية / جامعة أو صاحب عمل واحدة ، وهو شيء سيحتاجه العديد من قراء هذا النص ، إن لم يكن جميعهم ، طوال حياتهم المهنية.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

3. Recommendation Letters:

- Your professors are asked to write many recommendation letters for current and past students. Your careful preparation will help your professor write the best letter possible. You as a student must take responsibility and initiative in the letter-writing process.
- Although professors will vary in their preferences, take the initiative in the letter-writing process. Next table and Tools for Professional Excellence offer some tips.

3. خطابات التوصية:

- يطلب من أساتذتك كتابة العديد من خطابات التوصية للطلاب الحاليين والسابقين. سيساعد إعدادك الدقيق أستاذك على كتابة أفضل رسالة ممكنة. يجب عليك كطالب تحمل المسؤولية والمبادرة في عملية كتابة الرسائل.
- على الرغم من أن الأساتذة سيختلفون في تفضيلاتهم ، إلا أن زمام المبادرة في عملية كتابة الرسائل. يقدم الجدول التالي وأدوات التميز المهني بعض النصائح.

Table 9.1 Ten Reasons Letters Fail

Reason	Description
Poor message	The message is poorly written.
Insensitive salutation	The salutation is too impersonal. For example, avoid “Hey” or just jumping right in to the message.
Too much on one page	People often try to fit too much on one page.
Lack of signature	Many people forget to sign their names on letters or to include their names in e-mail messages.
Spelling errors	Spelling errors harm your credibility.
Grammatical errors	Grammatical mistakes harm your credibility.
Self-absorbed sender	The letter is focused on the sender, leading the reader to lose interest. Try to focus on “we” instead of “me.”
Poor font choice	The reader should not be exposed to numerous font styles and colors.
Tone	The tone is not conversational.
Long paragraphs	The paragraphs are too long, leading the reader to lose focus.

RECOMMENDATION LETTER

KELLY JONES

7609 Tanzanite Drive • Houston, Texas 78044 • 361.518.4900
----- kelly.jones@gmail.com -----

Include contact information.

July 1, 2016

Natalie Contreras

HDS Life, Inc.

2727 Allen Parkway

Houston, Texas 77019

RE: Recommendation of Heather Gutierrez for Assistant Director of Communications

Dear Ms. Contreras,

It is my pleasure to recommend Ms. Heather Gutierrez, B.A., for the Assistant Director of Communications position with your organization. I worked with Ms. Gutierrez in the student-professor capacity during her time at the University of Houston. Additionally, I supervised her work as a student worker for the College of Liberal Arts, Associate Dean's Office.

Include the position you are recommending for.

Ms. Gutierrez has received her B.A. from the Communication Department of the University of Houston. During the time she was receiving her B.A., she demonstrated willingness to work hard in her studies, as well as in the office. In her studies, she prepared and delivered professional presentations, worked in teams, and led group meetings in order to produce the best quality work. Ms. Gutierrez served as the lead on a team-based project, ABC Read With Me. Under her leadership, this project exceeded its fundraising goal by 150%.

Provide the employer with information regarding the candidate's qualities and skills that speak directly to the job posting.

Providing specific data on performance is very valuable.

Not only did Ms. Gutierrez maintain a 4.0 GPA in her communication studies, but she also held a

Not only did Ms. Gutierrez maintain a 4.0 GPA in her communication studies, but she also held a part-time position as an office assistant for the College of Liberal Arts. During her time at work, she routinely exceeded expectations. She organized events, maintained personnel files, and also created correspondence for my office. Based on Ms. Gutierrez's advanced skill set, she was responsible for special projects and duties not typically assigned to an office assistant.

on performance is very valuable.

Ms. Gutierrez has been an outstanding student and office assistant within the College of Liberal Arts. Overall, Ms. Gutierrez has demonstrated competencies that should serve her well in leading the communications department of your organization as Director of Communications.

As a reference, always highlight performances that are exceptional. As a student, always seek opportunities to utilize and advance your skill set.

In closing, I would like to reiterate that based on my experiences with Heather Gutierrez, I would give her the highest recommendation. If you have any questions or need additional information, you may contact me at your convenience.

Reiterate your recommendation of the candidate.

Sincerely,

Kelly S. Jones, PhD

Associate Dean, College of Liberal Arts

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

4. Thank You Letters:

- In our consulting practice, we encourage professionals at all levels across industries to set a goal for using thank you letters—written communication used to express appreciation to coworkers and clients.
- With the intensity of e-mail, text messages, and all the information professionals manage, it's easy to forget a simple thank you. Thank you letters can be sent via e-mail (which is great for delivery speed), but think about how impressive it is to receive a handwritten note.

4. رسائل شكر:

- في ممارستنا الاستشارية ، نشجع المهنيين على جميع المستويات عبر الصناعات على تحديد هدف لاستخدام خطابات الشكر - الاتصال الكتابي المستخدم للتعبير عن التقدير لزملاء العمل والعملاء.
- مع كثافة البريد الإلكتروني والرسائل النصية وجميع المعلومات التي يديرها المحترفون ، من السهل نسيان شكرًا بسيطًا. يمكن إرسال رسائل الشكر عبر البريد الإلكتروني (وهو أمر رائع لسرعة التسليم) ، ولكن فكر في مدى إعجاب تلقي ملاحظة مكتوبة بخط اليد.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

4. Thank You Letters:

- We encourage you to keep professional thank-you cards in your work area to write letters or notes of appreciation. In addition to helping you achieve professional excellence on the job, thank you letters can also be used as networking notes—a form of thank you letter used to remind employers of your interview and to emphasize that you're the right person for the job.

4. رسائل شكر:

- نحن نشجعك على الاحتفاظ ببطاقات شكر احترافية في منطقة عملك لكتابة رسائل أو ملاحظات تقدير. بالإضافة إلى مساعدتك في تحقيق التميز المهني في الوظيفة ، يمكن أيضا استخدام رسائل الشكر كملاحظات للتواصل - وهو شكل من أشكال خطاب الشكر يستخدم لتذكير أصحاب العمل بمقابلتك والتأكيد على أنك الشخص المناسب للوظيفة.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

4. Thank You Letters:

- In fact, employers often say that a sincere thank you letter can give a job candidate the edge over another competing candidate. Review the next sample and set a goal to use thank you letters both on the job and to network for new jobs or promotions.

4. رسائل شكر:

- في الواقع ، غالبا ما يقول أصحاب العمل إن خطاب الشكر الصادق يمكن أن يمنح المرشح للوظيفة ميزة على مرشح منافس آخر. راجع العينة التالية وحدد هدفا لاستخدام خطابات الشكر في كل من الوظيفة والتواصل للحصول على وظائف أو ترقيات جديدة.

THANK YOU LETTER: ON THE JOB

HEATHER GUTIERREZ

3606 Bon Soir Drive • Houston, Texas 78044 • 361.815.4949

----- heather.gutierrez@gmail.com -----

July 1, 2016

HDS Life, Inc.

2727 Allen Parkway

Houston, Texas 77019

Attention: Ms. Natalie Contreras

Re: Assistant Director of Communications

Dear Ms. Contreras:

I greatly appreciated the opportunity to meet with you to discuss the Assistant Director of Communications position, as well as the values and history of HDS Life, Inc.

After our conversation, I am confident my skills, education, and experience are an ideal match for this position and organization. As we discussed, I have a proven record of success with all position requirements. My ability to prepare and deliver professional presentations is ideal for the Assistant Director of Communications position. Additionally, my leadership and communication skills would greatly enhance the company's productivity and the quality of work being produced.

In all, I am eager about the prospect of joining HDS Life, Inc. Thank you again for your time and consideration. I hope to hear from you in the near future.

Sincerely,

Heather Gutierrez

◀ This should be written in formal language.

◀ Include the position for which you interviewed.

◀ Remind the interviewer why you are the best candidate.

◀ Thank the interviewer again.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

5. Memos:

- Memos (the word memo is short for memorandum) are another type of written communication used in professional settings. They are typically short notes or updates distributed in business. Memos should be reserved for communicating information that's critically important. The memo format we recommend is provided in the next sample.

5. المذكرات:

- المذكرات (كلمة مذكرة هي اختصار للمذكرة) هي نوع آخر من الاتصالات المكتوبة المستخدمة في البيئات المهنية. عادة ما تكون ملاحظات قصيرة أو تحديثات موزعة في الأعمال. يجب حجز المذكرات لتوصيل المعلومات ذات الأهمية الحاسمة يتم توفير تنسيق المذكرة الذي نوصي به في النموذج التالي.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

5. Memos:

- The four major elements of the basic memo are “date,” “to,” “from,” and “re” (regarding what topic).
- Be careful with memos in terms of frequency and topic.
- Frequent memos will come to be expected, leaving important information ignored.
- Employees may also respond negatively to the topics addressed and the tone of a memo.

5. المذكرات:

- العناصر الأربعة الرئيسية للمذكرة الأساسية هي "التاريخ" و "إلى" و "من" و "إعادة" (فيما يتعلق بالموضوع).
- كن حذرا مع المذكرات من حيث التكرار والموضوع.
- من المتوقع حدوث مذكرات متكررة ، مما يترك المعلومات المهمة مهمة.
- قد يستجيب الموظفون أيضا بشكل سلبي للموضوعات التي يتم تناولها ونبرة المذكرة.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

5. Memos:

- Memos can also be used to communicate process directives—descriptions of new policies/procedures and changes to those already in place.
- Process directives are distributed to the employees or departments that the directive impacts and are filed as official documents of organizational policy.

5. المذكرات:

- يمكن أيضا استخدام المذكرات لتوصيل توجيهات العملية - أوصاف السياسات/الإجراءات الجديدة والتغييرات التي تطرأ على تلك الموجودة بالفعل.
- يتم توزيع توجيهات العملية على الموظفين أو الإدارات التي يؤثر عليها التوجيه ويتم تقديمها كوثائق رسمية للسياسة التنظيمية.

PROCESS DIRECTIVE MEMO

[COMPANY LOGO]

PROCESS DIRECTIVE 126

DATE: November 16, 2016
TO: All Company ABC Employees
FROM: Yolanda Smith
RE: Company ABC Quarterly Newsletter, Process Directive 126

Objective: To communicate important information from the Executive Team to the employees of Company ABC, as well as to the community. The primary goals of the Company ABC Quarterly Newsletter are to

- provide a newsletter to distribute information, both internally and externally, about plant operations and employee news in a QUARTERLY format;
- recognize employee social activities, retirements, and accomplishments;
- communicate information from the Lead Team, Gain Sharing, Safety, Employee Social activities, etc.;
- share the Company ABC Values with employee families and community leaders;
- establish a positive impression of the business in the community and enhance the workplace culture.

Frequency: The Company ABC Newsletter has been designed and approved to be distributed electronically, mailed to the employees' homes, and mailed to community leaders in a QUARTERLY format.

Process: The Lead Team and Business Unit Managers will contribute information to Virginia Wolf to prepare for distribution quarterly.

Newsletter Contact: Virginia Wolf will collect information for each section of the newsletter. Members of the Executive Team should

- send information to Virginia Wolf to prepare for distribution each quarter;
- pay attention to activities, such as social clubs and activities, to be included;
- support internal and external distribution of the newsletter;
- respond to calls for information to be included in the newsletter.

Directive: Company ABC provides access to the newsletter in both electronic and printed formats. Members of the Executive Team and all Company ABC employees should support the distribution of the newsletter to institutionalize effective communication, enhance workplace culture, and build positive impressions of the business in the community.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

6. Proposals and Reports:

- **Proposals** are used in many business and professional settings to propose products and services to potential clients. The next sample is a short proposal that describes the major components of a workforce communication assessment—an inventory or evaluation of the communication practices of an organization (also known as a communication audit).

6. المقترحات والتقارير:

- **المقترحات** تستخدم في العديد من البيئات التجارية والمهنية لاقتراح المنتجات والخدمات للعملاء المحتملين. العينة التالية عبارة عن اقتراح قصير يصف المكونات الرئيسية لتقييم اتصالات القوى العاملة - جرد أو تقييم لممارسات الاتصال في المؤسسة (المعروف أيضا باسم تدقيق الاتصالات).

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

6. Proposals and Reports:

- The **proposal** describes what the client can expect from the communication assessment. Notice how the proposal includes an objective and description of each component of the assessment (e.g., survey, focus groups, recommendations, project completion, project hours).

6. المقترحات والتقارير:

- يصف **الاقتراح** ما يمكن أن يتوقعه العميل من تقييم الاتصال. لاحظ كيف يتضمن الاقتراح هدفا ووصفا لكل مكون من مكونات التقييم (على سبيل المثال ، المسح ، ومجموعات التركيز ، والتوصيات ، وإكمال المشروع ، وساعات العمل).

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

6. Proposals and Reports:

- A **review report** is a written communication used to summarize research or assessment findings to inform managers about important issues related to business (e.g., customer service, employee satisfaction, employee morale).
- Reports are used to summarize both **quantitative data** (characterized by numbers, percentages, statistics, and surveys) and **qualitative data** (characterized by actual words, phrases, responses to open-ended questions, and interviews).

6. المقترحات والتقارير:

- **تقرير المراجعة** هو اتصال مكتوب يستخدم لتلخيص نتائج البحث أو التقييم لإبلاغ المديرين بالقضايا المهمة المتعلقة بالأعمال (على سبيل المثال ، خدمة العملاء ، ورضا الموظفين ، ومعنويات الموظفين).
- تستخدم التقارير لتلخيص كل من **البيانات الكمية** (التي تتميز بالأرقام والنسب المئوية والإحصاءات والاستطلاعات) و**البيانات النوعية** (التي تتميز بالكلمات والعبارات والردود الفعلية على الأسئلة المفتوحة والمقابلات).

PROPOSAL FOR SERVICES

WORKFORCE COMMUNICATION ASSESSMENT
COMPANY ABC
Prepared By
[INSERT NAME]

WORKFORCE COMMUNICATION ASSESSMENT

PART I: SURVEY

OBJECTIVE: Evaluate communication preferences of Company ABC workforce

DESCRIPTION:

1. Survey Planning with Company ABC Leadership Team
2. Workforce Communication Survey will be designed
3. Company ABC survey will
 - focus on communication effectiveness (best way to get the message out);
 - identify what is ineffective (communication channels that don't work);
 - include areas in which the Leadership Team is interested;
 - evaluate important factors related to employees' on-the-job experience (satisfaction, morale, managerial support, communication expectations); and
 - be reviewed and approved by Leadership Team.
4. Workforce will be surveyed
5. Information from survey will be prepared and presented to Leadership Team

PART II: FOCUS GROUPS

OBJECTIVE: Collect specific preferences about how to communicate effective messages at Company ABC

DESCRIPTION:

1. Focus Group Planning with Company ABC Leadership Team
2. Workforce Focus Groups will be designed
3. Company ABC Focus Groups will
 - collect specific information about employee communication needs;
 - identify specific ways to communicate effective messages at Company ABC;
 - include questions in which the Leadership Team is interested; and
 - explore specific factors related to employees' on-the-job experience (satisfaction, morale, managerial support, communication expectations).
4. Focus Groups will be conducted
5. Information from Focus Groups will be prepared and presented to Leadership Team

PART III: RECOMMENDATION

Based on the information collected from the surveys and focus groups, recommendations will be made to the Company ABC Leadership Team. Information will be provided about how Company ABC can communicate effectively during reorganization and as it moves forward.

PROJECT COMPLETION: Early January 2017

PROJECT HOURS: Not to exceed contract

PROPOSAL FOR SERVICES

WORKFORCE COMMUNICATION ASSESSMENT
COMPANY ABC
Prepared By
[INSERT NAME]

WORKFORCE COMMUNICATION ASSESSMENT

PART I: SURVEY

OBJECTIVE: Evaluate communication preferences of Company ABC workforce

DESCRIPTION:

1. Survey Planning with Company ABC Leadership Team
2. Workforce Communication Survey will be designed
3. Company ABC survey will
 - focus on communication effectiveness (best way to get the message out);
 - identify what is ineffective (communication channels that don't work);
 - include areas in which the Leadership Team is interested;
 - evaluate important factors related to employees' on-the-job experience (satisfaction, morale, managerial support, communication expectations); and
 - be reviewed and approved by Leadership Team.
4. Workforce will be surveyed
5. Information from survey will be prepared and presented to Leadership Team

PART II: FOCUS GROUPS

OBJECTIVE: Collect specific preferences about how to communicate effective messages at Company ABC

DESCRIPTION:

1. Focus Group Planning with Company ABC Leadership Team
2. Workforce Focus Groups will be designed
3. Company ABC Focus Groups will
 - collect specific information about employee communication needs;
 - identify specific ways to communicate effective messages at Company ABC;
 - include questions in which the Leadership Team is interested; and
 - explore specific factors related to employees' on-the-job experience (satisfaction, morale, managerial support, communication expectations).
4. Focus Groups will be conducted
5. Information from Focus Groups will be prepared and presented to Leadership Team

PART III: RECOMMENDATION

Based on the information collected from the surveys and focus groups, recommendations will be made to the Company ABC Leadership Team. Information will be provided about how Company ABC can communicate effectively during reorganization and as it moves forward.

PROJECT COMPLETION: Early January 2017

PROJECT HOURS: Not to exceed contract

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

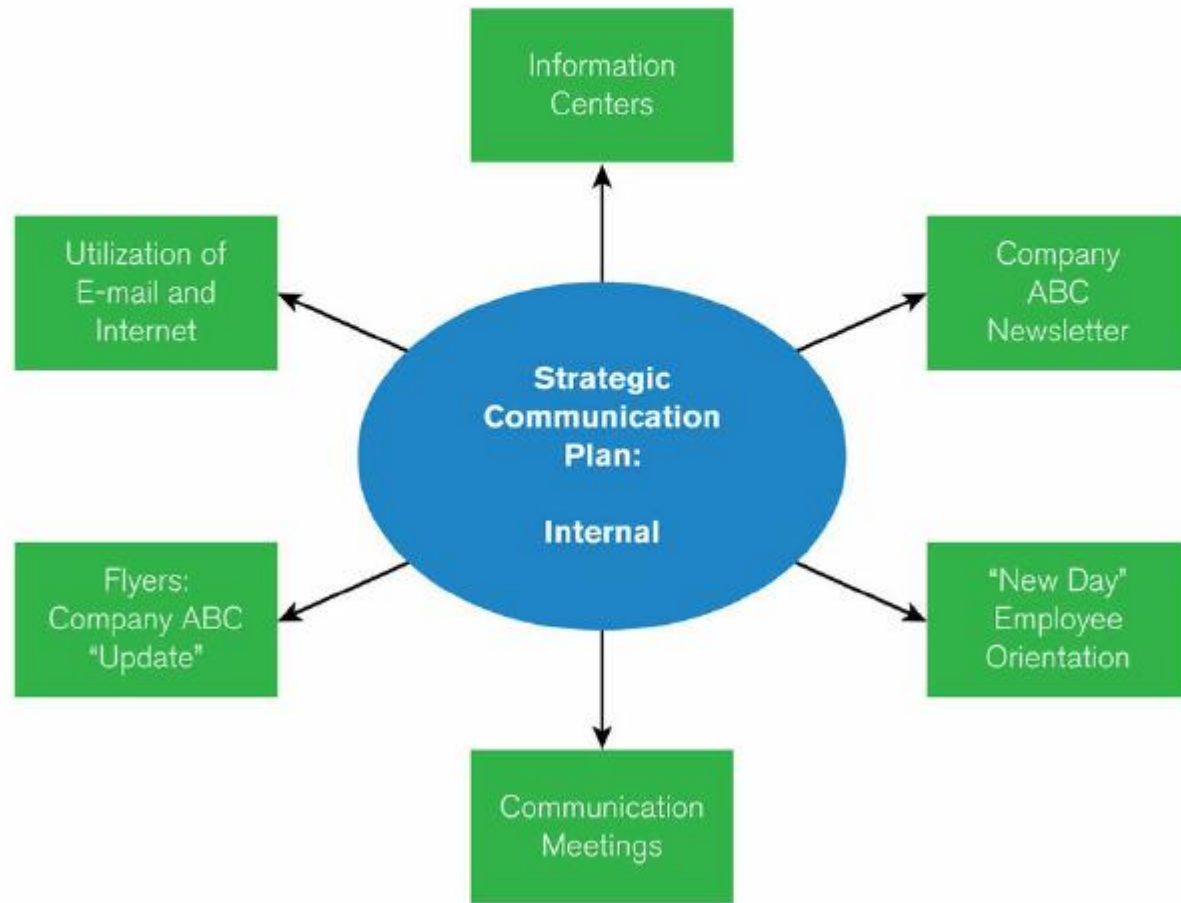
7. Planning Documents:

- Once the organization knows its strengths and weaknesses, business leaders often engage in strategic planning—the development of a plan that emphasizes goals, initiatives, strategies, and targets utilized to help employees strive for a shared vision and commitment to the organization's core values.

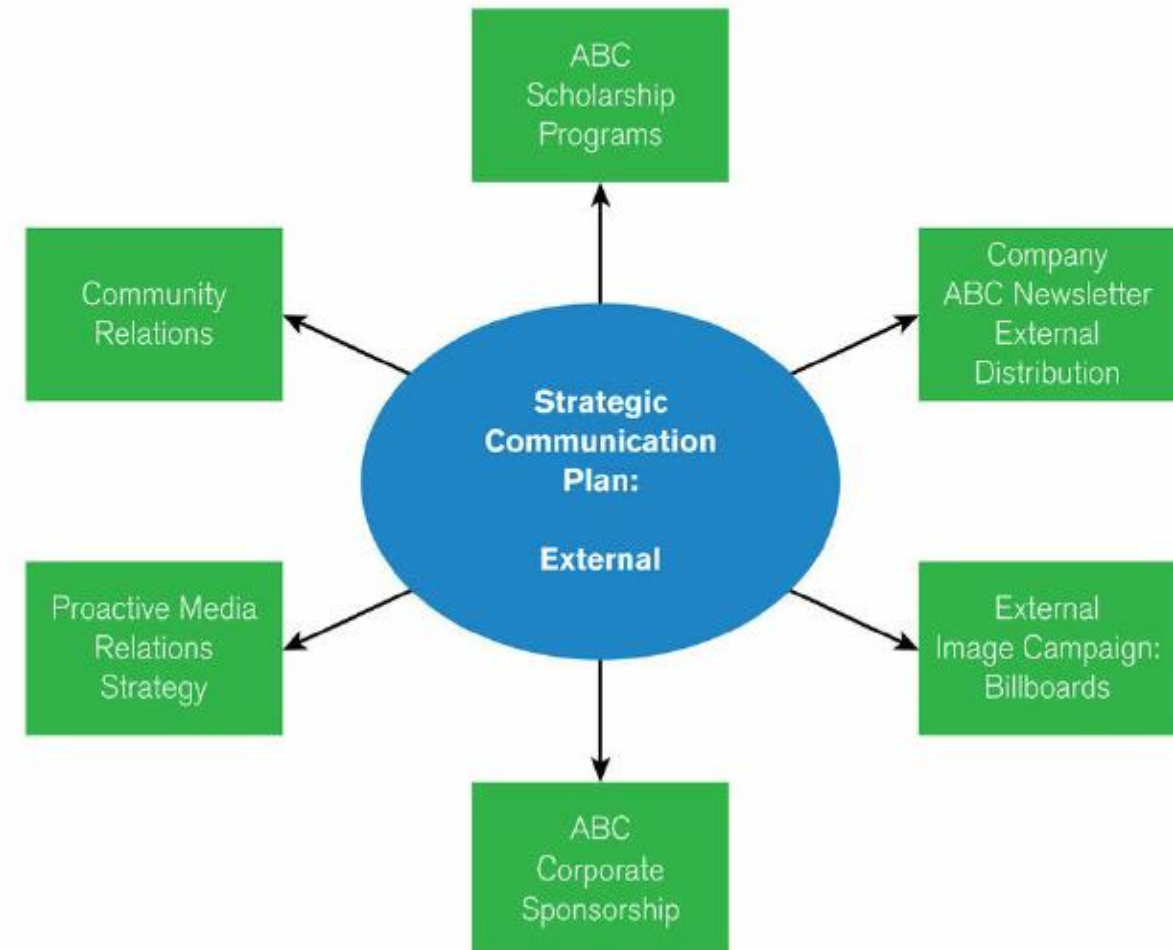
7. وثائق التخطيط:

- بمجرد أن تعرف المنظمة نقاط قوتها وضعفها ، غالبا ما ينخرط قادة الأعمال في التخطيط الاستراتيجي - تطوير خطة تؤكد على الأهداف والمبادرات والاستراتيجيات والغايات المستخدمة لمساعدة الموظفين على السعي لتحقيق رؤية مشتركة والتزام بالقيم الأساسية للمؤسسة.

STRATEGIC COMMUNICATION PLAN, INTERNAL



STRATEGIC COMMUNICATION PLAN, EXTERNAL



السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

8. Press Releases:

- When an organization or business wants to make an announcement to the community, it uses press releases—forms of written communication used to send messages and make announcements to a variety of media organizations, including newspapers, radio, television news, and Internet reporters.

8. البيانات الصحفية:

- عندما تريد مؤسسة أو شركة إصدار إعلان للمجتمع ، فإنها تستخدم البيانات الصحفية - أشكال الاتصال المكتوب المستخدمة لإرسال الرسائل وإصدار إعلانات إلى مجموعة متنوعة من المؤسسات الإعلامية ، بما في ذلك الصحف والإذاعة والأخبار التلفزيونية ومراسلي الإنترنت.

SAMPLE PRESS RELEASE

For Immediate Release:

ABC: *Read With Me* Triples Initial Fundraising Goal

CORPUS CHRISTI, TX JULY 1, 2016 - ABC: *Read With Me* spokesperson Jennifer Rodriguez announces the final count of books the non-profit organization was able to donate to a local elementary school library and its students as 1,228. In attempts to raise awareness of the low levels of literacy in the Coastal Bend, the members of the organization were excited to find they had more than tripled their original goal of purchasing 400 books for the low-income school.

The organization was founded by six university students attempting to "light up literacy" in the Coastal Bend. In an effort to raise awareness of the low literacy levels, the students began raising funds to purchase books for three grade levels at a local elementary school. After a week's worth of fundraising, the students found they had exceeded their initial goal. As a result, a total of 1,116 students, ranging from kindergarten to fourth grade, were gifted a book. Additionally, 112 books were donated to the school's library.

In an attempt to spread awareness for low literacy rates in the Coastal Bend, ABC: *Read With Me* raised funds to purchase books for a low-income elementary school. Furthermore, in continuing to aid their efforts, the members of this organization urge individuals to "light up literacy" in your home today!

Contact Information:

Jennifer Rodriguez

Spokesperson

ABC: *Read With Me*

361-815-0000

This is a usual introduction for most press releases.

Include city, state, and date.

The first paragraph is the most important. This should capture the editors' attention.

Be concise. Do not provide too many details.

Include contact information for the organization.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

9. E-mail:

- People working in businesses and professional organizations increasingly rely on their email systems to communicate with colleagues and accomplish their work.
- Given how prevalent email usage is and will continue to be in business and professional communication, we can't emphasize enough how important it is to strive for written communication and professional excellence when using email.

9. البريد الإلكتروني:

- يعتمد الأشخاص العاملون في الشركات والمؤسسات المهنية بشكل متزايد على أنظمة البريد الإلكتروني الخاصة بهم للتواصل مع الزملاء وإنجاز عملهم.
- بالنظر إلى مدى انتشار استخدام البريد الإلكتروني وسيستمر في التواصل التجاري والمهني ، لا يمكننا التأكيد بما فيه الكفاية على مدى أهمية السعي لتحقيق التواصل الكتابي والتميز المهني عند استخدام البريد الإلكتروني.

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

10. Proactive Media Writing:

- Obviously, press releases cover topics beyond workforce layoffs, bankruptcies, and corporate scandals. There are a number of positive things that organizations announce in press releases (e.g., **scholarship programs, donations, community events**).

01. الكتابة الإعلامية الاستباقية:

- من الواضح أن البيانات الصحفية تغطي موضوعات تتجاوز تسريح القوى العاملة والإفلاس وفضائح الشركات. هناك عدد من الأشياء الإيجابية التي تعلن عنها المنظمات في البيانات الصحفية (على سبيل المثال ، برامج المنح الدراسية والتبرعات والفعاليات المجتمعية).

السعي لتحقيق التميز في الاتصال الكتابي Striving for Written Communication Excellence

10. Proactive Media Writing:

- Industries that affect the environment and community safety (e.g., petrochemical facilities and oil refineries) are often held to standards set by the federal government. If you work for an organization that has the potential to harm people or the environment, it's critical to be ready to respond to news that can put your company in a negative light.

01. الكتابة الإعلامية الاستباقية:

- غالباً ما تخضع الصناعات التي تؤثر على البيئة وسلامة المجتمع (مثل مرافق البتروكيماويات ومصافي النفط) للمعايير التي وضعتها الحكومة الفيدرالية. إذا كنت تعمل في مؤسسة لديها القدرة على الإضرار بالناس أو البيئة ، فمن الأهمية بمكان أن تكون مستعداً للرد على الأخبار التي يمكن أن تضع شركتك في ضوء سلبي.



Thank You