



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1(Spring 2021)

Student Name .Abdullah Alhejji.....عبدالله الحجي..... اسم الطالب

Students I.D 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 المُتبع أدناه مناسبًا 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 المُختلفة 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 إذنها 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 رابطة 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؟

لو كنت في مكان مارك لما فعلت ما فعل سوف اقوم بالتحدث بالتفاصيل عن اسباب نجاحي وطرق المفاوضة الصحيحه كمندوب مبيعات وما يفضل على المندوب الناجحين اتباعه لكي يكسب التفاوض وبيع السلعه المطلوبه المحققه منهم على سبيل المثال سوف اقوم بطرح قصة واقعية حدثت لي مسبقاً مع عميل وكيف قمت باقناعه بالمنتج من خلال توطيد العلاقة معه وبالنظر والتحليل عن ما يستهويه مثلاً السفر سردت عليه قصة سفر في مدينة قد زارها مسبقاً وقمت بتبادل اطرف الحديث معه الشخصية عني اثناء اعطاه متطلباته من اوراق .

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

من وجهة نظري تصرف مارك لم يكون دقيق ولم يتم تقييم الموقف بشكل دقيق ، على سبيل المثال بإمكانه ان يتكلم عن الأمور البنائه فقط من خلال نجاحات لكي يستمر بالحديث والقبول والنظرة الطيفة المذكوره سلفا . اذا كان لديه نقد يكون النقد بناء في الوقت المناسب حتى يتم سؤاله بذلك , وتكون الأجابة من وجهة نظري ومن خلال خبراتي المكتسبة من قبلكم إراء ان موظفين المبيعات بحاجة إلى حوافز لكي يتم تحفيزهم بما ترونه

مناسباً ولا يجلب الضرر لحضرتكم وإلى شركتنا الموقرة . أيضاً اذا كانت هناك مشكلة يجب عليه ان لا يطرحها او يعنيها بمديرة المباشر لأنه كما انه ينتقد تعليمات الرئيسي التنفيذي .

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

بسبب فك ربطة عنقه وجلوسه ساق على ساق هذه التصرف الغير لفضي بحد ذاته لا يتناسب مع الجلوس والمقابله للرئيس التنفيذي إضافة على ذلك تحدثة بطريقة غير مناسبة عن مديرة المباشر مما ادى الى عكس الموفق من كاسب اللقاء إلى خسارته ، لعلي في موقفه سوف اقوم بالأعتذار عن ما بدر مني وسوف اصصح طريقة جلوسي وربط ربطة عنقي والمحاولة جاهد بعدم الخروج إلى وعلامة الرضى في عينه بانني على سبيل المثال يمكن طرح نقطة التدريب وانني على اتم الأستعداد بتخصيص ساعة من يوم عملي لكي اقوم بتدريب الجدد من الموظفين او نقلي إلى مناديب يمكن تمكينهم وجعلهم ناجحين في المبيعات من خلال متابعة او عمل خطة متابعة عن بعد لهم تخصيص وقت لهم يجعل مني راضين عن ما تسببت في فعله من خطأ .

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

من ينظر لك في عينك اثناء الحديث يعني هذا التواصل غير اللفضي انني مهتم لما تقوله وانني مستمع بتركيز إلى كل ما تقوله ، في موقف مثل مارك كان يجب عليه ان يتحدث ويكسب النقاش بالتفاصيل المهمة التي تمكنه من جذب السيدة ميلز إلى سياق الحديث بشكل إعمق و اعمق ، لك ان تتخيل قبل مقابلت مدير تنفيذي او رئيس تنفيذي إنه لا ينظر إليك اثناء حديثه ولا يمكنك التحدث إليه حتى هو / هي تتحدث إليك وعند مقابله تراء شي مختلف لوهله يجعلك تفكر ما سبب جلعه يتصرف في هذا التصرف هل هو الوقت لا يكون مناسب للحديث او هل هو نوع الحديث والسياق المناسب للحديث مع هذه الفئة