



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **L a y a n a h m a d** **ليان احمد محمد الرابع** اسم الطالب
alrabih

Students I.D **2021203097** **2021203097** 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 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؟

اولاً بالطبع لم افعل مثل ما فعل ، بل سافعل عكسه تماماً لان مارك لم يضع بعين الاعتبار ال

respect professional context

لن اتوسع في التحدث عن امور لم اسأل عنها وسأحترم اخلاقيات العمل مثل الاعتدال في جلستي وحركات The body language وسوف اركز في يداي وطريقة نظرتي ومعرفة مكاني ومكانة الشخص الذي امامي ومراقبة ال

Face expression

ولن استهين بالفرصة التي وضعتني امام مقابلة الرئيس التنفيذي وسأبدل قصارى جهدي لاجعل المقابلة رائعه و

professional

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

مارك مندوب مبيعات ناجح للشركة وادائه جيد ولكنه تصرف على نحو غير دقيق ولم يقيم الموقف بدقة ، لانه تصرف بطريقته ولم يأخذ ما قيل له عن السيدة ميلز بعين الاعتبار ، فأغتر بنظراتها اللطيفة وحكم عليها من حجمها الصغير ولم يفكر بالكلام والتحذيرات التي قيلت له من الموظفين اغتر وشعر بالارتياح لهيئتها ولكن كانت ردة فعله غير مناسبة ولم يضع بعين الاعتبار

The verbal and non verbal Communication

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

كانت اسئلة السيدة ميلز مدروسة وموفقه دليل على انها قائدة محترفه وبالرغم من انها شديدة وحذره ولكن تصرفت مع مارك بتواضع واحترام والعوامل التي ادت الي التغيير في تصرفها كانت Verbal and non verbal communication factors بحيث انها غيرت تصرفاتها من سيدة متواضعه ولطيفه الى شخص جدي ونظراتها مخيفه وجديه جداً وهذا كله يعود الى مارك لانه جعلها تشعر بعدم الاحترام والتقدير لمكان العمل ولا لها كرئيس تنفيذي ، واتوقع انها كانت تضع في مخيلتها صوره لمارك افضل من الصوره التي قدمها لها وهذا ما جعلها تتفاجأ وتقرر ان تتوقف عن لقائه ، لانها اخذت الصوره الكامله عنه وقيمته بناء على verbal communication من طريقة كلامه الغير مهنية وربط مشاعره الشخصيه وشعوره تجاه السيدة ميلز وطريقة طلبه للاموال والحوافز وتباهيه بشطارته على رئيسه السابق لم تكن بشكل احترافي ابدا وهذا كله تحت ال verbal communication ايضا بعد فكه لربطة العنق ووضع ساق على ساق non verbal communication فكان رد فعل السيدة ميلز طبيعي وهو الحده بالتصرف وانهاء اللقاء

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

إذا عملية KEYS يمكنها ان تساعد مندوب المبيعات مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه بهذه الطريقة :

اولاً "K" know yourself

يجب على مارك ان يعرف نفسه ويحدد انواع الاشارات ال non verbal التي تصدر منه في اوقات العمل وغير العمل وهل اعتماده الاكثر على ال face expression or hands movements

ثانياً "E" Evaluate the professional context

يجب على مارك تقييم السياق المهني بمعنى ان يقيم الاشارات الغير اللفظية التي تعتبر مقبولة في مكان العمل ، ان يسأل نفسه هل هو ف اجتماع رسمي ؟ ام غير رسمي ؟ هل جلستي مناسبة ؟ هل تصرفاتي مقبولة ؟ هل انا منصت بتركيز ؟

ثالثاً "Y" Your communication interactions

يجب على مارك ان يحدد كيف تتفاعل ال non verbal communication Signals مع رئيسه او شريكه او اي شخص يتعامل معه ، يجب عليه ان يفكر في ما يجعل الشخص الاخر يشعر بالراحة عند التواصل معه ، ويحاول ان يحقق نفس الهدف عند التحدث مع العملاء او المدراء او الموظفين .

رابعاً "S" Step and reflect

بعد اللقاء يجب على مارك ان يحلل تصرفاته هل شعر بالرضا عند تواصله الغير لفظي ؟ هل هو منصت بتركيز ؟ هل كان اللقاء ناجح بكل المقاييس ؟ هل كانت خطواته في محلها ؟

إذا عرف مارك لعملية KEYS فبالتاكيد ستساعده في تحسين ال communication skills لديه وايضا لن يكرر اخطائه في اللقاءات الاخرى وسيكون اكثر احترافيه من خلال تطبيقه للمعلومات السابقة

