



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name اسم الطالب

Students I.D الرقم الجامعي

Section

Bachelor

Date

18 / 02 / 2021

Course Code

(CMM201)

COMMUNICATION SKILLS

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:

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

ان كنت مكان مارك ..
انا مندوب ناجح في شركتي بتأكيد سوف اسأل عن رئيسي و أعرف كيف هي شخصيته و كل ما يخصه حتى و ان قامو بإخباري بأشياء غير مقبولة عنها فأنا لن أهتم كثيرا فأنا بالنهاية ناجح و أثق بنفسي بالطبع سوف اتوتر و اقلق و لكن قبل ذهابي للمقابلة استعد و اضع هدفي امام عيني و لن اهتم بكلامهم فأنا شخص ناجح ، و ان رأيته بمنظر لطيف و جميل لن أبالي كثيرا بمنظرها و لكن سوف أخذو كلامهم بعين الاعتبار فإن ابتسمت إبتسمت لها و هكذا ، فكما هي اعطتني الاريحية و الامان فإن سأبادلها بالاحترام و حسن التصرف فهذا اللقاء سيحدد هل تم قبولي ام لم يتم قبولي ، سأخبرها بما يجول برأسها و اقنعها بأنني استحق الوظيفة فحين تنتهي من أسئلتها ابدأ انا بعرضي بمنتهى الوضوح و السلاسه و التركيز و اقف باستقامه بدل جلوسي و قبل ان ابدأ اضع القبول امام عيني كي انجح و انسى كلام الموظفين عنها فهي قابلتني بابتسامه ترحيبيه لطيفه و انا انهي لقائي بها بابتسامه لطيفه

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

لا ، لا أرى انه قيم الموقف جيدا فهي كانت تختبر و تقييم من يدخل عندها هل هو يليق بهذه بالشركة ام ماذا ، فهو حين رأى ابتسامتها و قبولها له اغتر بنفسه و نسي هو لما اتى و بدأ يذم بالمدير و يخبرها بأخطاءه و هذا غير صحيح و غير مقبول فليس كل من ابتسم لي قد تقبلني فكان عليه ان يبدأ بما جاء من اجله ..

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

العوامل اللتي ادت الى التغيير في السيدة ميلز Nonverbal Communications

و هي

إيماءات الجسد : body gestures

١ - طريقة جلوسه

٢ - فك ربطة العنق

لغة الجسد و الايماءات هي حركات تترجم لنا ما بداخل الشخص الذي امامنا و هما مرتبطتان بالتواصل

التعبير عن المشاعر Express emotion

ذمه لمديره و ذكره لعيوبه ..

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

١ - اعرف نفسك : Know yourself

على مارك ان يتعلم من اخطائه السابقة و يحلل و يفك تشفير الرسائل بطريقة افضل و ان يحسن من سلوكه كي لا يقع بنفس الخطأ مره أخرى

٢ - تقييم السياق المهني : Evaluate the professional context

ينبغي على مارك ان يجتهد على سياقه المهني و ان يعرف جيدا مع من يتحدث و يميز من يقف امامه

٣- تفاعلک الاتصالي Your communication interaction

ينبغي على مارك ان يحسن من سلوكه من اجل ان يصل الى الشكل المطلوب للتواصل

٤- تراجع للوراء و فکر Step back and reflect:

يتوجب على مارك ان ينظر و يراجع افعاله و يضبط حركاته حتى لا يقع في نفس الموقف من جديد