



## الوحدة الثانية

### الدرس الثالث: ترتيب المواعيد واستقبال الزائرين

#### موضوعات الدرس:

- تنظيم المواعيد .
- التعامل مع الزوار الذين يأتون بدون موعد مسبق .
- طريقة استقبال الزائرين .

#### الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تشرح كيفية تنظيم المواعيد .
- تذكر كيفية التعامل مع الزوار الذين يأتون بدون موعد مسبق .
- تطبق طريقة استقبال الزائرين .

## تمهيد

حضرت لأحد المنظمات لمقابلة المدير فأخبرك السكرتير بأن موعدك مع المدير سيكون غداً الساعة العاشرة، فغادرت .

وعدت في الغد في الموعد المحدد فأفادك السكرتير بأن المدير مشغول في لقاء مع أحد العملاء وأعطاك موعداً في اليوم التالي الساعة التاسعة، فغادرت .

وحضرت في اليوم التالي في الموعد نفسه فأخبرك السكرتير بأن المدير في اجتماع دوري مع رؤساء الأقسام وقال لك السكرتير بأنه سيؤجل موعدك مع المدير إلى الغد في تمام الساعة العاشرة .

وتكررت عمليات التأجيل أكثر من مرة ولم تقابل المدير .

#### ما السبب في رأيك لعدم تمكنك من مقابلة المدير لأكثر من مرة؟

السبب هو عدم ترتيب المواعيد وتنسيقها مع المدير ومعرفة القواعد التي ارتبط بها المدير دون علم السكرتير

#### هل تظن أن هذا السكرتير يقوم بعمله بطريقة صحيحة؟ ولماذا؟

لا يقوم بعمله بطريقة صحيحة ولذلك تأجل الموعد أكثر من مرة

#### ما الطريقة المناسبة التي يمكن إتباعها لتتلافى مثل هذه المواقف؟

يتم تنسيق المواعيد وترتيبها مع المدير كل صباح وإبلاغ العميل الموعد من ذلك التأجيل بطريقة لينة

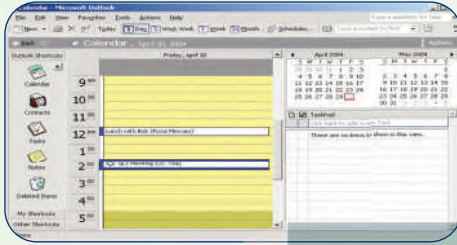
#### ما تأثير طريقة استقبال السكرتير للزائرين على سمعة المنظمة؟

الانطباع الذي يتكون عن السكرتير غالباً ما يلتصق بالمنظمة ولو بصفة أولية، فالسكرتير البشوش يجعلك سعيداً عندما تراه وتتعامل معه، وتكرر زيارتك، أما العابس الوجه مثلاً فيجعلك تتعجل الانصراف من أمامه دون نية تكرار الزيارة، ولذلك فالسكرتير الناجح يتحلّى دائماً بالبشاشة والترحيب.



## العرض

### تنظيم المواعيد



تعدُّ المقابلات من أهم وسائل الاتصال التي تُحقق تفاعلاً إيجابياً لسير العمل من خلال توفر المعلومات بشكل سريع ودقيق، وتستهلك المقابلات وقتاً وجهداً من المدير؛ لذا يتم التعامل مع المقابلات بشكل دقيق وبالصورة التي تكفل استغلالها لتحقيق أكبر فائدة ممكنة بأقل قدر من الوقت والجهد. ويقع على عاتق السكرتير مهمة تنظيم المقابلات والزيارات، حيث يتم

إعداد مواعيد المدير إما بشكل شخصي أو عن طريق وسائل الاتصال المختلفة، وعند عمل الموعد تجمع المعلومات المتعلقة بالموعد، ثم يتم تجهيز جدول المواعيد ويبلغ المدير بهذا الجدول، ويمكن أن يقوم السكرتير بعمل جدول مبسط للمواعيد مثل النموذج الآتي:

#### نموذج سجل مواعيد المقابلات

م	تاريخ الزيارة	اسم الزائر	الجهة	الغرض من الزيارة	وقت الزيارة	هاتف للاتصال

وعادة ما يقوم السكرتير بالتنسيق مع المدير لتحديد المواعيد، لذا ينبغي على السكرتير جمع المعلومات كل صباح من المدير عن المواعيد التي تم ارتباطها بها دون علم السكرتير، وترتيبها في مفكرة المواعيد مع المواعيد العادية التي يقوم بتسجيلها السكرتير من خلال الاتصالات، أو من خلال الزيارات الشخصية، وفي حال إلغاء موعد من المواعيد بسبب تعارضه مع موعد آخر مهم يجب على السكرتير الاتصال وإبلاغ صاحب الموعد بعدم قدرة المدير على مقابلته والاعتذار منه بشكل لبق وتجديد الموعد له.

ومع دخول الحاسب الآلي في أعمال المكتب فقد توفرت البرامج المساعدة لتسجيل المواعيد والتذكير بها، ومن أبرز تلك البرامج برنامج (أوت لوك Outlook).

وعند عمل المواعيد يجب التعرف على رغبات المدير حول مقابلات الزائرين والوقت المناسب للزيارة، وكذلك التعرف على أهمية كل موعد وأولويته ومدى إمكانية زيادة وقت المقابلة من عدمه تبعاً للفائدة المرجوة من ذلك.

## التعامل مع الزائرين الذين يأتون دون موعد مسبق

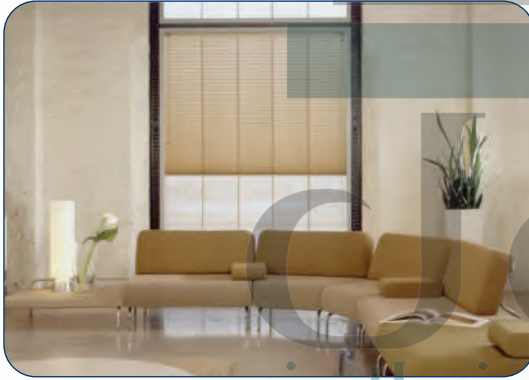
قد يأتي بعض الزائرين للمنظمة دون موعد مسبق، وفي هذه الحالة يمكن للسكرتير التعامل مع هذا الموقف بإحدى الطرق الآتية:

قد يرى السكرتير أهمية مقابلة الزائر للمدير ولو لم يكن لديه موعد مسبق، إما لأهمية الزائر، أو لأهمية الموضوع.

- إبلاغ طالب المقابلة بأن سياسة المنظمة تستوجب تحديد موعد مسبق للمقابلة، ويبلغه ذلك بشكل مهذب.
- معالجة موضوع الزائر من قبل السكرتير إذا أمكن.
- إذا كان موضوع المقابلة لا يخص المدير، يقوم السكرتير بتوجيه الزائر للجهة المختصة وتزويده بإرشادات الوصول.

## طريقة استقبال الزائرين

إن من المهم التعامل مع الزوار والضيوف بشكل يعطي انطباعاً إيجابياً عن المنظمة ومنسوبيها وذلك من خلال الآتي:



### ١. استقبال الزائرين في المنظمة:

تُعدُّ بعض المنظمات مكاناً مخصصاً لاستقبال الزائرين، لذا يجب أن يعطي هذا المكان انطباعاً جيداً عن المنظمة من حيث التأثيث والترتيب والنظافة ومستوى الضيافة. يستقبل السكرتير الزائر ويرحب به ويصطحبه معه إلى المكان المخصص للضيافة ويدعوه للجلوس حين بدء الموعد، ويقوم السكرتير بإبلاغ المدير بتواجد الضيف.

### ٢. التعامل مع الزائر في مكتب السكرتير:

بعد الترحيب بالزائر يفضل إبلاغه بموعد اللقاء التالي للمدير بأسلوب لطيف حتى يمكن استغلال وقت الزيارة بشكل جيد، قد يخرج المدير من مكتبه للترحيب بالزائر واصطحابه إلى مكتبه، وقد يدعو السكرتير الزائر لمصاحبه لمكتب المدير. في حالة تجاوز الزيارة الوقت المخصص لها يقوم السكرتير بإشعار المدير كنوع من التذكير إما بورقة أو عن طريق الهاتف للتذكير بالموعد القادم.

### ٣. طبيعة الزائرين:

يتم استقبال كل زائر بالطريقة التي تتناسب مع طبيعته، فالزائر قد يكون من:

- الأصدقاء والأقارب.
- العملاء.
- مندوبو المبيعات.
- المسؤولون في منظمات أخرى.
- موظفو المنظمة.
- الصحفيون.



## التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ - ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

- ١ يقوم السكرتير بترتيب جدول المواعيد بعد التنسيق مع المدير لكي لا يحصل تعارض في المواعيد. (✓)
- ٢ في بعض الأحيان قد يسمح السكرتير بإدخال أحد الزوار لمقابلة المدير دون موعد مسبق. (✓)
- ٣ تُعدُّ المقابلات والزيارات من الوسائل المضيعة لوقت وجهد المدير ولا تخدم أهداف المنظمة. (×)
- ٤ عند إلغاء موعد لأحد الزائرين يقوم السكرتير بإبلاغه بإلغاء الموعد عند حضور الزائر للمكتب. (×)
- ٥ لا يوجد مجال لزيادة مدة المقابلة مهما كانت أهمية هذه المقابلة وفائدتها للمنظمة. (×)

٢ - اذكر الطرق التي يمكن اتباعها مع الزائرين الذين يحضرون لمقابلة المدير دون موعد مسبق:

- ١ استقبال الزائرين في المنظمة
- ٢ التعامل مع الزائر في مكتب السكرتير
- ٣ طيعة الزائرين

٣ - في حالة كونك السكرتير... وضح التصرف الذي ستقوم به لمواجهة كل حالة من الحالات الآتية:

الحالة	تصرفك حيال ذلك
اتصل شخص و طلب منك تحديد موعد لمقابلة المدير.	مراجعة المواعيد
حضر شخص وطلب مقابلة المدير فوراً.	دراسة سبب الزيارة
المدير يدخل ويلقي تحية الصباح ويتوجه إلى مكتبه.	الترحيب به
المدير يتصل من منزله ويخبرك بأنه لن يحضر اليوم لأسباب خاصة.	الاتصال للاعتذار للمزاجين
حضر شخص لا يرغب المدير في مقابته.	الاعتذار بشكل طيب