غرفة تجارة عمّان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج نظام الإدارة المتكامل	رقم الإصدار: ٣/١	الصفحة: ٧/١

العنوان باللغة العربية:	مهارات لغة الأعمال المحادثة في اللغة الانجليزية	العنوان باللغة الإنجليزية:	Business English language	
عدد الساعات التدريبية:	(٢٤) ساعة تدريبية			
قاعة / مختبر:	قاعات الاكاديمية			
الرسوم المقررة:	لأعضاء الغرفة	(٥٠) دينار.	لغير الأعضاء	(١٠٠) دينار.
خصم المجموعات:	خصم بنسبة ١٠٪ على رسوم المشارك الواحد إبتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب إثنين من موظفيها وبحدٍ أقصى أربعة موظفين. خصم بنسبة ١٥٪ على رسوم المشارك الواحد إبتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب أكثر من أربعة من موظفيها. **ميثاق رضا مُتلقي خدمات أكاديمية غرفة تجارة عمان للتدريب** **تجربة تدريبية متميزة: برامجنا يقدمها نخبة من المدربين الخبراء لضمان تجربة تعليمية رائدة.** **الالتزام بالمواعيد: تنفيذ البرامج التدريبية في المواعيد المعلنة دون تأخير.** **رضاك هو أولويتنا: إذا لم يحقق تابرنامج توقعاتك, يمكنك الانسحاب بعد الجلسة الأولى و استرداد الرسوم كاملة.** **https://ammanchamber.org.jo/wsimages/٨٠٨٠٨٠.pdf**			

اليوم	التاريخ	عدد الساعات	مواعيد انعقاد المحاضرات
السبت	٢٠٢٦/٩/٢٦	٤ ساعات	١٢:٠٠ PM - ٠٤:٠٠ PM
الأحد	٢٠٢٦/٩/٢٧	٤ ساعات	١٢:٠٠ PM - ٠٤:٠٠PM
الإثنين	٢٠٢٦/٩/٢٨	٤ ساعات	١٢:٠٠ PM - ٠٤:٠٠PM
الثلاثاء	٢٠٢٦/٩/٢٩	٤ ساعات	١٢:٠٠ PM - ٠٤:٠٠PM
الأربعاء	٢٠٢٦/٩/٣٠	٤ ساعات	١٢:٠٠ PM - ٠٤:٠٠PM
الخميس	٢٠٢٦/١٠/١	٤ ساعات	١٢:٠٠ PM - ٠٤:٠٠PM

الأهداف:	▪ التواصل بثقة باللغة الإنجليزية في مواقف العمل اليومية. ▪ تطوير مهارات التحدث للمحادثات والمناقشات المهنية.

	▪ استخدام مفردات وتعبيرات الأعمال بشكل مناسب في بيئة العمل. ▪ المشاركة بفعالية في الاجتماعات والمناقشات والتفاعلات المهنية. ▪ تحسين مهارات الاستماع والاستجابة عند التواصل مع الزملاء والعملاء. ▪ التعبير عن الأفكار والآراء والطلبات بوضوح واحترافية باللغة الإنجليزية.
المحتويات:	**المحور الأول:** • التعارف وتقديم النفس بطريقة مهنية. • استخدام التحيات والعبارات المهنية المناسبة. • تقديم المعلومات الشخصية والوظيفية. • الحديث عن الوظيفة والمسؤوليات والمهام. • طرح الأسئلة والإجابة عنها بطريقة واضحة. • استخدام العبارات الأساسية لبدء وإنهاء المحادثة. • التدريب على النطق الصحيح والكلمات الشائعة في بيئة العمل. • تطبيقات ومحادثات عملية بين المشاركين. **المحور الثاني:** • إجراء المحادثات القصيرة مع الزملاء. • الحديث عن المهام اليومية وخطط العمل. • طلب المعلومات والتوضيحات. • تقديم المساعدة وعرض الدعم للآخرين. • التعامل مع سوء الفهم وطلب إعادة الشرح. • استخدام العبارات المناسبة للموافقة والاختلاف. • الحديث عن المواعيد والمهام والأولويات. • تدريبات عملية على مواقف العمل اليومية.

المحور الثالث:

- المفردات والتعبيرات المستخدمة في الاجتماعات.
- كيفية افتتاح الاجتماع والمشاركة فيه.
- تقديم الأفكار والاقتراحات.
- طلب الرأي من الآخرين.
- التعبير عن الموافقة أو عدم الموافقة بطريقة مهنية.
- مقاطعة المتحدث بطريقة مهذبة.
- توضيح النقاط ومناقشة القضايا.
- تلخيص القرارات والإجراءات المتفق عليها.
- تطبيق اجتماع عملي باللغة الإنجليزية.

المحور الرابع:

- إجراء المكالمات الهاتفية باللغة الإنجليزية.
- الرد على المكالمات بطريقة احترافية.
- تقديم النفس وشرح سبب الاتصال.
- طلب التحدث مع شخص معين.
- أخذ الرسائل وتسجيل المعلومات.
- التعامل مع ضعف الاتصال أو عدم وضوح المعلومات.
- تحويل المكالمات ووضع المتصل على الانتظار.
- إنهاء المكالمة بطريقة مهنية.
- تدريبات عملية على سيناريوهات هاتفية مختلفة.

المحور الخامس:

- استقبال العملاء والزوار باللغة الإنجليزية.
- تقديم الترحيب والمساعدة.
- فهم احتياجات العميل وطرح الأسئلة المناسبة.
- تقديم المعلومات والخدمات بطريقة واضحة.
- التعامل مع الاستفسارات والشكاوى.
- استخدام اللغة المهنية عند التعامل مع المواقف الصعبة.
- الاعتذار وتقديم الحلول والبدائل.
- الحفاظ على أسلوب إيجابي ومهني أثناء الحوار.
- محاكاة مواقف خدمة العملاء.

المحور السادس:

- أساسيات لغة التفاوض في بيئة الأعمال.
- تقديم العروض والمقترحات.
- شرح المزايا والفوائد.
- التعبير عن المواقف والمطالب.
- تقديم البدائل والحلول.
- التعامل مع الرفض والاعتراضات.
- استخدام عبارات الإقناع والتأثير.
- الوصول إلى اتفاق بطريقة مهنية.
- تطبيقات عملية على مواقف تفاوضية.

المحور السابع:

- كيفية إعداد عرض تقديمي مهني.
- افتتاح العرض والتعريف بالموضوع.
- تنظيم الأفكار وتسلسلها.
- استخدام العبارات الانتقالية بين النقاط.
- شرح البيانات والأرقام والرسوم البيانية.
- التأكيد على النقاط المهمة.
- التعامل مع أسئلة الجمهور.
- إنهاء العرض وتلخيص أهم النقاط.
- تقديم عروض قصيرة من قبل المشاركين مع التغذية الراجعة.

المحور الثامن:

- مناقشة المشكلات والتحديات باللغة الإنجليزية.
- تحليل المشكلة وشرح أسبابها.
- اقتراح الحلول والبدائل.
- التعبير عن وجهات النظر المختلفة.
- إدارة النقاش والمحافظة على مساره.
- التعامل مع الاختلاف في الآراء.
- الوصول إلى قرارات واتفاقات.
- استخدام اللغة الدبلوماسية في بيئة العمل.
- تطبيق اجتماع متكامل يتضمن مشكلة واتخاذ قرار.

المحور التاسع:

- إجراء مقابلات العمل والمقابلات المهنية.
- الحديث عن الخبرات والمهارات والإنجازات.
- بناء العلاقات المهنية والتواصل مع الآخرين.
- إجراء المحادثات غير الرسمية في بيئة الأعمال.
- التواصل مع أشخاص من ثقافات مختلفة.
- التعامل مع المواقف غير المتوقعة.
- استخدام العبارات البديلة عندما لا يعرف المتحدث كلمة معينة.
- تحسين الطلاقة وتقليل التردد أثناء الحديث.
- تدريبات مكثفة على مواقف مهنية متنوعة.

المحور العاشر:

- مراجعة أهم المفردات والتعبيرات التي تم تعلمها.
- مراجعة مهارات المحادثة الأساسية والمتقدمة.
- تطبيق سيناريوهات واقعية من بيئة العمل.
- إجراء اجتماع كامل باللغة الإنجليزية.
- إجراء محادثة مع عميل أو شريك أعمال.
- تقديم عرض تقديمي قصير.
- التعامل مع مشكلة مهنية واقتراح حل باللغة الإنجليزية.
- تقييم مستوى الطلاقة والنطق ودقة التعبير.
- التغذية الراجعة الفردية وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين.
- وضع خطة عملية لمواصلة تطوير مهارات المحادثة باللغة الإنجليزية بعد انتهاء الدورة.

غرفة تجارة عمّان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج نظام الإدارة المتكامل	رقم الإصدار: ٣/١	الصفحة: ٧/٧

المشاركون:	• جميع الموظفون في المجالات التي تتطلب اللغة الإنجليزية الأساسية لبيئة العمل • التجار الذين هم بحاجة لممارسة اللغة الانجليزية في العمل • المدراء ورؤوساء الاقسام
لغة التدريب:	اللغة الانجليزية
عدد المتدربين:	–