



## Effective Communication Skills

A 3-day course designed & developed to provide participants with a range of communication situation, build abilities in giving & receiving information &, appreciate communication process to enhancing customer relationship in a service-minded fashion within the Bank's environment.

### By the end of this course you will be able to:

- By the end of this course, participants will be able to develop & enhance knowledge, skills, & judgment around human communication that facilitate their ability to work collaboratively with others. such skills could include communication competencies such as managing conflict, understanding small group processes, active listening, appropriate self-disclosure, manage & perform communication process & achieve ultimate goals effectively.

### Course Outline

- Day one: introduction to communication, principles of communication & affected elements in communication, with group discussions, case studies, practical exercises & role-plays.
- Day two: principles of listening, verbal & non-verbal communication & principles of written communication, group discussions, with case studies, practical exercises & role-plays.
- Day three: principles of Phone communication, customer service in Phone communication & Tel. Call quality checklist, with group discussions, case studies, practical exercises & role-plays.

### Course's language

- Arabic & Little English.

### Target Audience

- Official & Non-Official Staff in Retail Banking, Call Center, Sales & Marketing for Credit Card & Personal Finance & Mortgage, Corporate & Commercial Banking, Human Resources, Customer Care, Treasury, Capital & Private Banking



### Prerequisites

- none.

### Course Duration

- 3 Days

### Training Venue

- According to customer request (in class / online)

### Course Date

- Will be determined according to customer request.

### Course Fee

- According to financial proposal.

### This course entitles you to attend:

- .....

### Upon successful completion of this course, participants will obtain

- Training attendance certificate.

## مهارات الاتصال الفعال

دورة تدريبية مدتها 3 أيام مصممة ومطورة لتزويد المشاركين بمجموعة من مواقف الاتصال، وبناء القدرات في تقديم المعلومات وتلقيها، وتقدير عملية الاتصال لتعزيز علاقة العملاء الداخليين والخارجيين بأسلوب مهني وكفؤ يهتم بالخدمة المصرفية في ظل بيئة البنك.

**بنهاية هذه الدورة سوف تكون قادر على فهم: -**

- سيتم المشاركون من تطوير وتعزيز المعرفة والمهارات والحكم على التواصل البشري مما يسهل قدرتهم على العمل بشكل تعاوني مع الآخرين، وتشمل هذه المهارات كفاءات الاتصال مثل إدارة الصراع، وفهم عمليات المجموعة الصغيرة، والاستماع النشط، والإفصاح الذاتي المناسب، وإدارة وتنفيذ عملية الاتصال وتحقيق الأهداف النهائية للبنك بفعالية.

### محتويات الدورة:

- **اليوم الأول:** مقدمة في الاتصال، مبادئ الاتصال والعناصر المؤثرة في عملية الاتصال، مع المناقشات الجماعية، التمارين العملية، دراسة الحالات ولعب الأدوار.
- **اليوم الثاني:** مبادئ الانصات، الاتصال اللفظي وغير اللفظي ومبادئ الاتصال الكتابي، مع المناقشات الجماعية، التمارين العملية، دراسة الحالات ولعب الأدوار.
- **اليوم الثالث:** مبادئ الاتصال الهاتفي، خدمة العملاء عبر الاتصال الهاتفي وبنود التحقق من جودة الاتصال الهاتفي، مع المناقشات الجماعية، التمارين العملية، دراسة الحالات ولعب الأدوار.

### لغة الدورة

- اللغة العربية والقليل من الانجليزية.

### الفئة المستهدفة

- الموظفون القياديون وغير القياديين في الخدمات المصرفية للأفراد، مراكو الاتصال، البيع والتسويق للبطاقات الائتمانية والامويل الشخصي والعقاري، مصرفية الشركات والتجارية، الموارد البشرية، العناية بالعملاء، خدمات الخزينة والكابيتال والخدمات المصرفية الخاصة.

### متطلبات حضور الدورة

- لا يوجد.

### مدة الدورة

- 3 أيام.

### مكان انعقاد الدورة

- بالتنسيق مع العميل (حضور / أونلاين)



**تاريخ انعقاد الدورة**

- بالاتفاق مع العميل.

**رسوم التسجيل**

- وفقا للعرض المالي.

**هذه الدورة تؤهلك لحضور**

- .....

**بنهاية هذه الدورة يحصل المتدرب على:**

- شهادة حضور دورة تدريبية.