

كتابة البريد الإلكتروني الاحترافي Professional E-mail Writing



أجندة الدورة التدريبية

Course Agenda

سيتم تناول النقاط التالية في هذه الدورة التدريبية:

- أسس كتابة البريد الإلكتروني الفعالة (Foundations of Effective Email)
- كتابة رسائل واضحة وموجزة (Writing Clear and Concise Messages)
- آداب البريد الإلكتروني والمواقف الصعبة (Email Etiquette and Difficult Situations)
- أنواع المراسلات (Type of Correspondence)
- كتابة جدول أعمال ومحضر الاجتماعات (Writing Meeting Agendas and meeting minutes)

أهداف الدورة التدريبية

Course Objectives

بنهاية هذه الدورة التدريبية، ستكون قادرًا على:

- كتابة رسائل بريد إلكتروني احترافية تتضمن جميع المكونات الرئيسية في هيكل واضح ومنظم جيدًا.
- تحديد هدف البريد الإلكتروني قبل الكتابة، وكتابة رسائل واضحة وموجزة باستخدام بنية الجملة الصحيحة وعلامات الترقيم.
- تطبيق مبادئ آداب البريد الإلكتروني على مواقف العمل المختلفة، بما في ذلك تقديم ملاحظات بناءة والتعامل مع النزاعات عبر البريد الإلكتروني.
- التمييز بين أنواع تنسيقات المراسلات التجارية وصياغة رسائل بريد إلكتروني مناسبة للسيناريوهات الروتينية والأخبار الجيدة والأخبار السيئة.
- صياغة جداول أعمال الاجتماعات الفعالة، وتدوين محاضر الاجتماعات بدقة.



المحاضرة الأولى Lecture 1



أسس كتابة البريد الإلكتروني الفعالة Foundations of Effective Email

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

أهمية البريد الإلكتروني الاحترافي في مكان العمل
(Importance of professional email in the workplace)

هيكل رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بك
(Structuring Your Emails)

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة
(Components of a Well-Structured Email)

- سطر الموضوع (Subject Line)
- التحية (Greeting)
- الجسم (Body)
- الخاتمة (Closing)
- التوقيع (Signature)

أهمية البريد الإلكتروني الاحترافي في مكان العمل

Importance of professional email in the workplace

62% of professionals prefer to communicate via email when talking for business purposes.

62% من المهنيين يفضلون التواصل عبر البريد الإلكتروني عند التحدث لأغراض العمل.

Source: Drag App



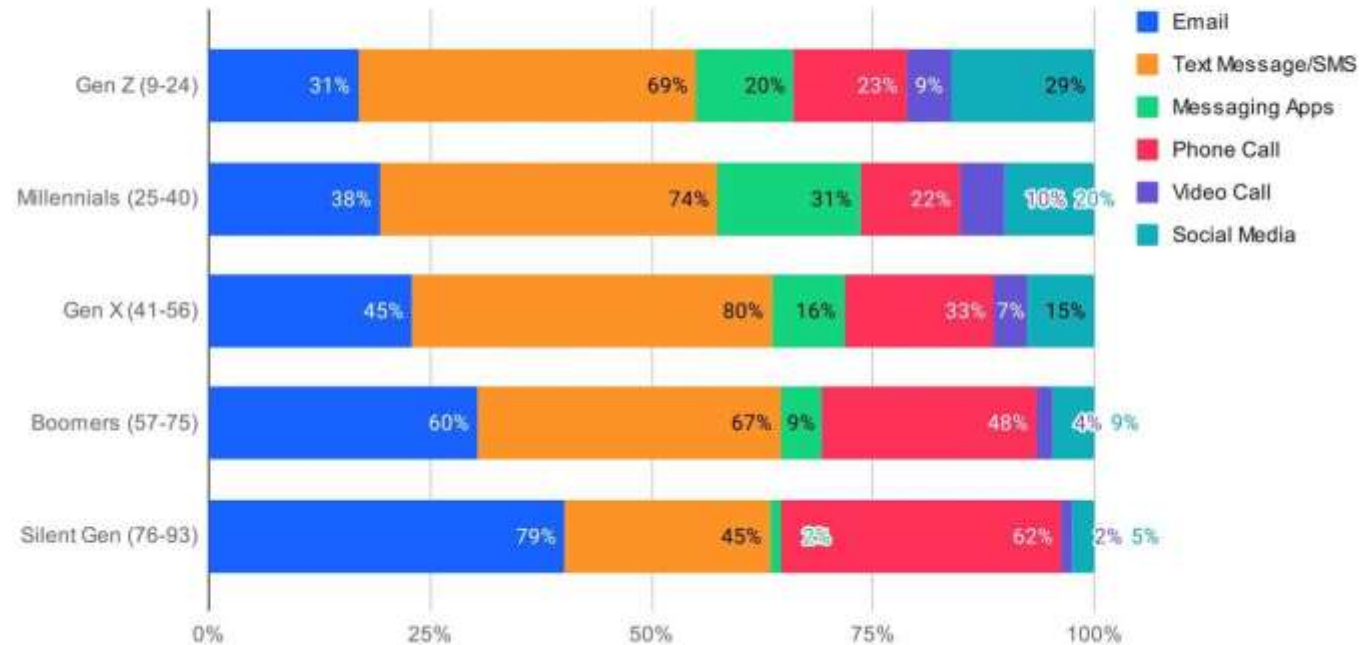
أهمية البريد الإلكتروني الاحترافي في مكان العمل

Importance of professional email in the workplace



"Most Used" Communication Method in Personal Life by Generation

Edison Mail "2022 State of Communications Study," January 2022



Edison Mail

أهمية البريد الإلكتروني الاحترافي في مكان العمل Importance of professional email in the workplace

توثيق التواصل
يساعد البريد الإلكتروني
على توثيق جميع الاتصالات،
مما يسهل الرجوع إليها لاحقًا.



أداة تواصل رئيسية
يعد البريد الإلكتروني من أهم أدوات
التواصل في مكان العمل، حيث
يستخدم للتواصل مع الزملاء،
والمديرين، والعملاء، والشركاء.



أهمية البريد الإلكتروني الاحترافي في مكان العمل Importance of Professional Email in the workplace

كفاءة وسرعة

يتيح البريد الإلكتروني إرسال
المعلومات بسرعة وسهولة
إلى العديد من الأشخاص
في نفس الوقت.



تعزيز الاحترافية

يظهر استخدام البريد الإلكتروني
الاحترافي مهاراتك الكتابية
وتواصلك الفعال، مما يعزز
صورتك المهنية.



هيكلة رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بك

Structuring Your E-mails

الإيجاز

اجعل رسالتك قصيرة ومختصرة،
مع تجنب الكلمات غير الضرورية



التركيز

ركز على موضوع واحد فقط
في كل رسالة بريد إلكتروني



الوضوح

اجعل رسالتك واضحة
ومباشرة، مع التركيز على النقاط
الرئيسية



مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

1. الخيارات الثلاثة لتوجيه البريد الإلكتروني:

To...	→	للأشخاص الذين تخاطبهم مباشرة
Cc...	→	بالنسبة للأشخاص الذين تخاطبهم بشكل غير مباشر
Bcc...	→	يستخدم حقل "نسخ مخفية" لإرسال نسخة من البريد الإلكتروني إلى مستلمين مع إخفاء عناوين بريدهم الإلكتروني عن جميع المستلمين الآخرين
Subject:		

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

47% of email recipients will open an email based on the subject line alone.

47% من مستلمي البريد الإلكتروني يفتحون الرسائل بناءً على سطر الموضوع وحده.

Source: Tidio, 2020; Bariliance, 2021



مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

2. سطر الموضوع Subject Line:

غالبًا ما يقرر الأشخاص ما إذا كانوا سيفتحون بريدًا إلكترونيًا بناءً على سطر الموضوع، لذا اختر بريدًا مناسبًا لمحتوى البريد الإلكتروني.

- اكتب سطر موضوع واضح وموجز يوضح محتوى الرسالة.
- تجنب استخدام الأحرف الكبيرة أو علامات التعجب في سطر الموضوع.

 Send	To...	
	Cc...	
	Subject:	Team Meeting

 Send	To...	
	Cc...	
	Subject:	Meeting With Mr. Ahmed

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

إذا كان لديك رسالة قصيرة جدًا لنقلها، يمكنك وضع كل شيء في سطر الموضوع، مع استخدام «EOM»
(كن حذرًا في استخدام هذا يستخدم مع المراسلات الأقل رسمية)

 Send	To...	
	Cc...	
	Subject:	Could you please send the February sales report? Thanks! EOM

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

3. سطر التحية Greeting

استخدم تحية مناسبة للمستلم، مثل "عزيزي" أو "السيد/السيدة اعتمادًا على معرفتك بالمتلقي.

Use "Dear [Name]," or "Hello [Name]," depending on your familiarity with the recipient.

- إذا كنت لا تعرف اسم المستلم، فاستخدم تحية عامة، "Dears, Dear all"

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

4. سطر المجاملة A compliment or pleasantry

متى تستخدمها؟



مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

A compliment or pleasantry

4. سطر المجاملة

Compliment Types:

أنواع المجاملات:

General Well - Wishes:

أمنيات طيبة عامة:

- "Hope you're doing well."
- "Hope you're having a great week."
- "Have a wonderful weekend."

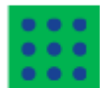
- "أتمنى أن تكون بخير"
- "أتمنى لك أسبوعًا رائعًا"
- "أتمنى لك عطلة نهاية أسبوع رائعة"

Acknowledgement/Gratitude:

التقدير/الامتنان:

- "Thank you for your email."
- "Thank you for your quick response."
- "I appreciate your help with this."

- "شكرًا على بريدك الإلكتروني"
- "شكرًا على ردك السريع"
- "أقدر مساعدتك في هذا"



مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

A compliment or pleasantry

Compliment Types:

Compliment on Work: (Use if sincere and appropriate):

- "I enjoyed your presentation this morning"
- "I was impressed by your insights on the project"
- "Your recent article was very informative"

4. سطر المجاملة

أنواع المجاملات:

مجاملة على العمل (استخدمها إن كانت صادقة ومناسبة):

- "لقد استمتعت بعرضك التقديمي هذا الصباح"
- "لقد أعجبت برؤيتك حول المشروع"
- "كان مقالك الأخير غنيًا بالمعلومات"



مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

5. جسم الرسالة The body



دعوة للعمل
Call to Action



المحتوى الرئيسي
Main Content



المقدمة
Introduction

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

5. جسم الرسالة The body

1- المقدمة Introduction



الهدف: ابدأ بجملة أو اثنتين توضحان بوضوح سبب كتابتك. يساعد هذا في تحديد نبرة وسياق بريدك الإلكتروني.

المرجع: إذا كنت ترد على بريد إلكتروني سابق، فأشر بإيجاز إلى الموضوع الأصلي.

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

5. جسم الرسالة The body

1- المقدمة (أمثلة على المقدمات):

إذا كان الهدف من الميل طلب شيء ما

If you need a request

- I'm reaching out about...
- Thanks for the quick response
- "Can you sendto me by Friday, please?" "Please get/keep in touch."
- "Keep me posted."

- أتواصل بشأن...
- شكرًا على الاستجابة السريعة
- "هل يمكنك أن ترسل لي بحلول يوم الجمعة، من فضلك؟"
- "يرجى الحصول على/البقاء على اتصال".
- "ابقني على اطلاع بالمستجدات."

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

5. جسم الرسالة The body

1- المقدمة (أمثلة على المقدمات):

إذا كنت تتابع شيئاً ما

If You're following up on Something

- Can you provide me with an update on...
- As we discussed on our call...
- I'm checking in on...
- I'm getting back to you about...
- To follow up on our meeting

- هل يمكنك تزويدي بآخر المستجدات حول...
- كما ناقشنا في مكالمتنا...
- أنا أتتحقق من...
- أعود إليكم بخصوص...
- لمتابعة اجتماعنا

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

5. جسم الرسالة The body

1- المقدمة (أمثلة على المقدمات)

إبلاغ شخص ما عن شيء ما

Informing someone about something

- "I'd like to inform you of..."
- "I'm writing to tell you about..."
- "Just a note to say..."
- "Just to update you on..."

- "أود أن أخبرك ب..."
- "أنا أكتب لأخبرك عن ..."
- "مجرد ملاحظة لأقولها ..."
- "فقط لاطلاعتك على..."

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

5. جسم الرسالة The body

1- المقدمة (أمثلة على المقدمات)

تأكيد الترتيبات

Arrangements Confirming

- “I’d like to confirm...”
- “Just writing to confirm...”

• أود أن أؤكد ...

• فقط أكتب للتأكيد...

تغيير الترتيبات

Arrangements Changing

- “I’m sorry but I can’t do/make Tuesday...”
- “This is to let you know that I’ve had to put off/postpone...”
- “I’m writing to call off/cancel...”
- “I’m afraid I can’t make/manage Wednesday. How about Friday instead?”

• أنا آسف ولكن لا أستطيع أن أفعل... يوم الثلاثاء...

• هذا لإعلامك بأنه كان علي التأجيل/...

• أنا أكتب لإلغاء/

• أخشى أنني لا أستطيع أن أجعل/أدير يوم الأربعاء. ماذا عن الجمعة بدلاً من ذلك؟

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

5. جسم الرسالة The body

1- المقدمة (أمثلة على المقدمات)

الرد على البريد الإلكتروني السابق

- "شكرًا لك على بريدك الإلكتروني..."
- شكرًا لك على مساعدتك
- شكرًا لك على التحديث

Replying to a Previous Email

- "Thanks/Thank you for your email..."
- Thank you for your help
- Thank you for the update

إذا كان الهدف من البريد الإلكتروني الشكوى من شيء ما

"أنا أكتب للشكوى (حول.....)"

شعرت بخيبة أمل عندما وجدت/سمعت..."

Complaining

- "I'm writing to complain (about...)"
- "I was disappointed to find/hear..."

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

5. جسم الرسالة The body

2- المحتوى الرئيسي Main Content



لغة احترافية:

- استخدم لغة محترمة ورسمية.
- ابتعد عن العامية أو العبارات التحادثية
- غير الرسمية بشكل مفرط.
- التزم بالنقاط الأساسية لرسالتك.

واضح وموجز:

- حافظ على محتوى رسالتك مباشرًا وموجزًا.
- تجنب التفاصيل غير الضرورية أو الجمل المتشعبة.

الفقرات:

- قم بتنظيم معلوماتك في فقرات قصيرة وواضحة.
- قاعدة عامة جيدة هي وضع جملتين إلى ثلاث جمل لكل فقرة.

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail



5. جسم الرسالة The body

3 - دعوة للعمل (إذا لزم الأمر)

الوضوح:

حدد بوضوح ما تتوقع من المستلم القيام به. تجنب الغموض.

المباشرة:

استخدم لهجة مهذبة ومباشرة. لا تترك المستلم يخمن ما هو مطلوب منه.

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

Examples of Calls to Action:

"Please let me know your thoughts on this by (date)."

"Could you provide (information) at your earliest convenience?"

"I'd appreciate it if you could confirm your availability for (meeting)."

أمثلة على دعوات العمل:

"أرجو أن تخبرني برأيك حول هذا الأمر بحلول (التاريخ)."

"هل يمكنك تقديم (المعلومات) في أقرب وقت ممكن؟"

"سأقدر لو أكدت لي حضورك لـ (الاجتماع)."

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

6. الختام Closing

التلخيص Summarize

كرر باختصار التركيز الرئيسي
للبريد الإلكتروني.

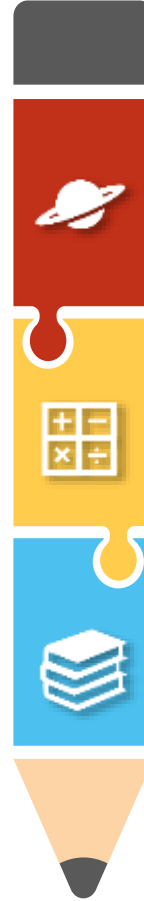
التوقيع Sign-Off

استخدم "مع تحياتي"
"أفضل التحيات"
"Sincerely," or "Best
regards,"

شكرًا لك Thank You:

أعرب عن امتنانك بـ "شكرًا" أو
"تحياتي".

"Thank you," or "Regards,"



مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

6. الختام Closing

أمثلة للجمل الختامية

- I look forward to hearing from you
- I'm looking forward to your reply
- See the details here: (www address) and let me know what you think
- If you require any assistance, feel free to contact me
- Keep me posted

- إنني أتطلع إلى الاستماع منك
- أنا أتطلع إلى ردك
- اطلع على التفاصيل هنا: عنوان (www) وأخبرني برأيك
- إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة، فلا تتردد في الاتصال بي
- أبقني على اطلاع بالمستجدات

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail

6. الختام Closing

أمثلة للجمل الختامية

- Keep up the good work
 - Let me know if you need anything
 - Please contact me if you encounter any problems
 - Please let me know if there's anything you need
 - Please don't hesitate to contact me
- ثابر على العمل الجيد
 - اخبرني إذا احتجت شيئاً
 - الرجاء الاتصال بي إذا واجهت أي مشاكل
 - يرجى إعلامي إذا كان هناك أي شيء تحتاجه
 - من فضلك لا تتردد في الاتصال بي

مكونات البريد الإلكتروني ذي البنية الجيدة

Components of a Well-Structured E-mail



Gregory Fridley

Global Operations Executive
Gerhold Group

111 222 3333
gfridley@ggroup.com
www.ggroup.com
4621 Cedar Lane, Cambridge, MA 02141

- Essential Information
- Include your name
- Job title
- Company information
- Contact details

7. التوقيع Signature

- المعلومات الأساسية
- الاسم واللقب
- المسمى الوظيفي
- معلومات الشركة
- تفاصيل الاتصال



المحاضرة الثانية Lecture 2

كتابة رسائل واضحة وموجزة

Writing Clear and Concise Messages

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- Purpose: Defining the goal of your email before writing.
- Sentence Structure and Types of Sentences
- Punctuation rules
- Spelling check
- Word Choice: Avoiding jargon, complex terms, and passive voice.
- Proofreading: The importance of careful revision.

- الغرض: تحديد هدف البريد الإلكتروني قبل الكتابة.
- بنية الجملة وأنواع الجمل
- قواعد علامات الترقيم
- التدقيق الإملائي
- اختيار الكلمات: تجنب المصطلحات والتعقيدات والمبني للمجهول.
- المراجعة: أهمية المراجعة الدقيقة.

بنية الجملة وأنواعها

Clause

Has a subject and a verb.

Independent

It's may stand on its own as a complete thought, but it doesn't have to.

e.g. Ahmed is a good agent.

e.g. Ahmed was the first rank on the floor last

e.g. Ahmed is a good agent, so he was the first rank on the floor last month.

Dependent

They cannot stand on their own because they don't express complete thoughts

e.g. Because Ahmed is a good agent.

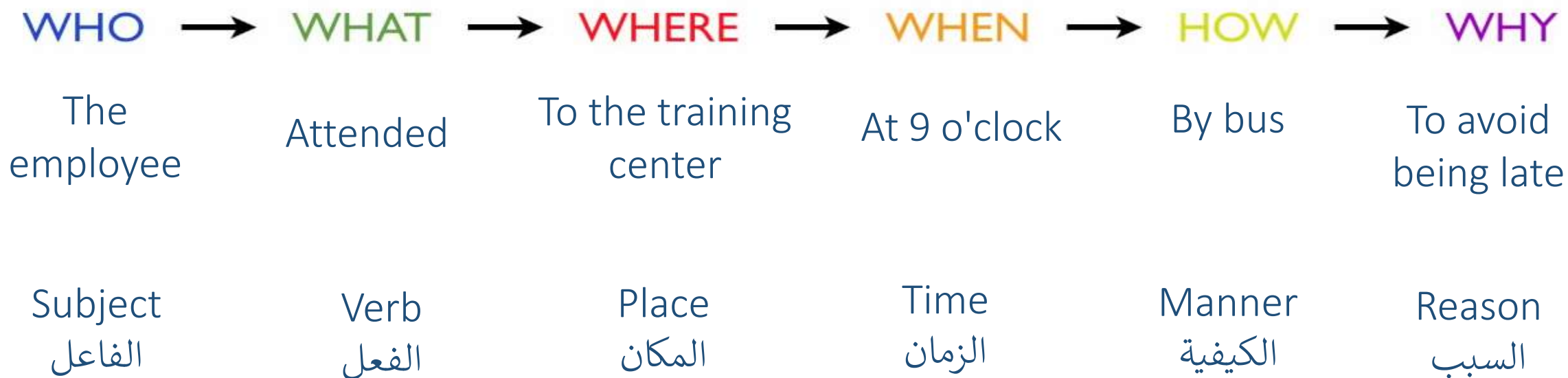
e.g. Because Ahmed is a good agent, he got bonus.

Sentence

Has a subject and a verb and expresses a complete thought.

The employee arrived to the company at 7 a.m.

ترتيب الجملة في اللغة الانجليزية



قواعد علامات الترقيم Punctuation Rules

علامات الترقيم النهائية Terminal Points

- (.) Period النقطة
- (!) Exclamation point
علامة التعجب
- (?) Question mark
علامة الاستفهام

نقاط التوقف Pausing Points

- (,) Comma الفاصلة
- (:) Colon نقطتان

أخرى Others

- (') Apostrophe
الفاصلة العليا

علامات الترقيم النهائية Terminal Points

أولاً: النقطة (.)

تستخدم النقطة (.) للدلالة على نوعين من الجمل:

1. الجمل التقريرية (Declarative Sentences):
الجمل التي تعطي معلومات

E.g. Rome is the capital of Italy.

2. الجمل الحتمية (Imperative Sentences):
الأوامر أو الطلبات

E.g. Please don't feed the animals.

Let me know what time your flight arrives

علامات الترقيم النهائية Terminal Points

أولاً: النقطة (.)

- تستخدم النقطة مع الاختصارات (Abbreviations):
- تستخدم النقطة مع الاختصارات التي تنتهي بحرف صغير

Examples: a.m., p.m., Mr., Mrs., Dr., etc.

علامات التقييم النهائية

Terminal Points

ثانيًا: علامة التعجب (!)

تستخدم علامة التعجب (!) للتعبير عن مشاعر قوية:

- I'm really excited about my new job. (no emotion)
- I'm really excited about my new job! (Excitement)
- If you come to work late tomorrow, you're fired! (anger)
- Ouch! You just stepped on my foot! (Pain)
- Wow! What a beautiful house! (amazement)

علامات الترقيم النهائية Terminal Points

ثالثًا: علامة الاستفهام (?)

تستخدم علامة الاستفهام (?) للإشارة إلى نهاية السؤال:

- E.g. What do you do?
- Who lives in that house?
- Are you excited about your new job?

علامات ترقيم نقاط التوقف

Pausing Points

أولاً: الفاصلة (،) Comma

1. تستخدم الفاصلة لفصل العناصر في القائمة:

E.g. we need to buy milk, eggs, flour, and sugar for the cake.

2. التحية والختام في رسائل البريد الإلكتروني:

Best regards,

Dear Sir,



علامات ترقيم نقاط التوقف

Pausing Points

أولاً: الفاصلة (,) Comma

3. الفصل بين الفقرات Clauses

- عند ربط فقرة تابعة بفقرة مستقلة

Dependent clause + Independent clause = complete sentence

E.g. When Ahmed gets home from work, he watches TV for an hour.



- عند ربط فقرتين مستقلتين ببعض

E.g. They offered him a promotion, and he accepted it immediately.



علامات ترقيم نقاط التوقف

Pausing Points

ثانيًا: (:) نقطتان Colon

1. تستخدم النقطتان (:) عند تقديم قائمة (List):

E.g. You may be required to bring many things:
sleeping bags, pans, utensils, and warm
clothing.



2. تستخدم النقطتان (:) عند تقديم اقتباس (Quote)

E.g. Lincoln famously stated: "A house divided against itself cannot stand."



3. تستخدم النقطتان (:) عند تقديم تفسير

E.g. There's only one reason I stayed up so late: I had to finish the assignment.
(Provide an Explanation)

علامات الترقيم الأخرى Other Punctuation Marks

الفاصلة العليا (')

The possessive apostrophe

E.g. A car's engine

Plural nouns that do not end in s also Follow this rule:

E.g. the men's work

قواعد علامات الترقيم Punctuation Rules (Capitalization)

1. يجب دائمًا كتابة الكلمة الأولى من الجملة بحرف كبير

Cats like eating fish.

2. الأسماء الخاصة: أسماء الأشخاص والأماكن والمنظمات والعلامات التجارية وأيام الأسبوع والشهور والجنسيات والدول وما إلى ذلك.

Examples: People: Michael, Emily, Dr. Smith

Places: Australia, Eiffel Tower, Grand Canyon

Organizations: Apple, United Nations

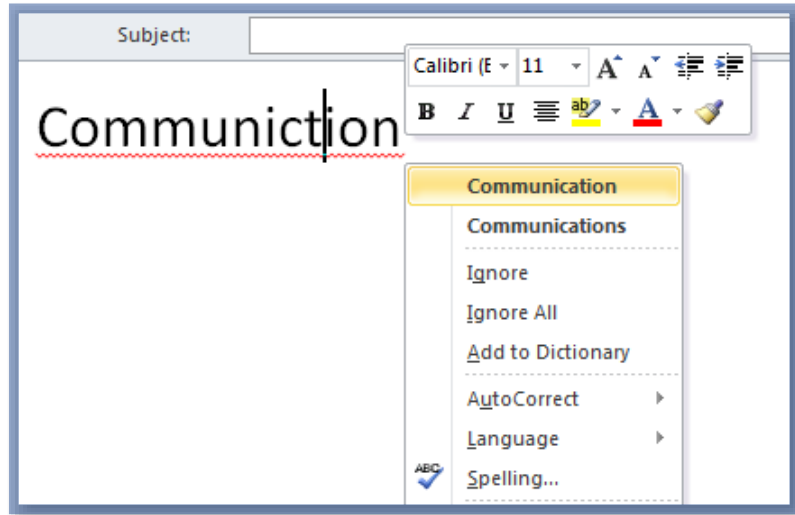
Days/Months: Monday, August

3. ضمير المتكلم "أنا"

"I": The pronoun "I" is always capitalized.

I am planning a trip to the beach.

التدقيق الإملائي والاستخدام Spelling and Usage



- يمكنك استخدام "Spelling Checker" للتأكد من أنك تكتب باللغة الإملائية الصحيحة ولتجنب أي أخطاء إملائية.
- عن طرق الضغط علي مفتاح F7

التدقيق الإملائي والاستخدام Spelling and Usage

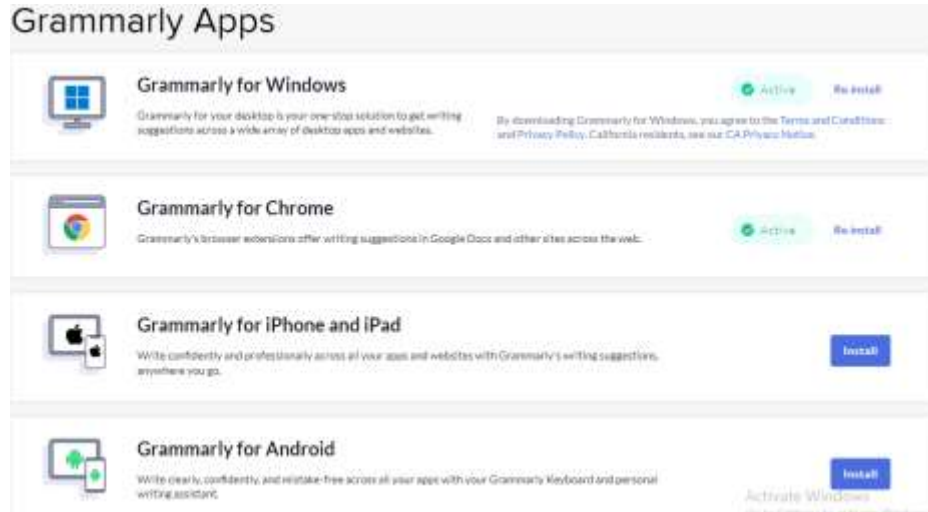
يمكنك استخدام برنامج Grammarly

- هو تطبيق مساعدة للكتابة مزود بالذكاء الاصطناعي، يساعد المستخدمين على تحسين كتابتهم باللغة الإنجليزية.
- يوفر مجموعة واسعة من الأدوات للتحقق من:
 1. القواعد الإملائية والنحوية: يحدد الأخطاء الشائعة في القواعد الإملائية والنحوية والترقيم ويقترح تصحيحات لها.
 2. الأسلوب والصيغة: يقدم اقتراحات لتحسين الوضوح والإيجاز والرسمية والنبذة العامة لكتاباتك

التدقيق الإملائي والاستخدام Spelling and Usage

طريقة استخدام Grammarly

- إضافة المتصفح
- تطبيق سطح المكتب: يوفر تطبيقًا مستقلًا للاستخدام مع برامج سطح المكتب مثل مايكروسوفت وورد.
- تطبيق الايفون
- تطبيق الأندرويد



التدقيق الإملائي والاستخدام Spelling and Usage

Replay

Reply

Affect

Effect

Advise

Advice

It's

Its

Plane

Plan

Will

Going to

Farther

further

Tell

Till

المرادف (Synonym)

لتجنب هذا الخطأ، يمكنك استخدام خيار "المرادف"
الذي يمكن العثور عليه في معظم تطبيقات الأعمال.

اختيار الكلمات: تجنب المصطلحات والتعقيدات والمبني للمجهول

Word Choice: Avoiding jargon, complex terms,
and passive voice.

Example

- Jargon: "Please escalate this issue to Tier 2 support for further troubleshooting."
- Plain Language: "This problem is beyond my ability to fix. Please send it to a more experienced technician."

استخدم لغة بسيطة Use plain language

تجنب المصطلحات الفنية التي قد لا يفهمها جمهورك. إذا كنت بحاجة إلى استخدام مصطلح تقني، اشرحه بطريقة بسيطة.



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس

اختيار الكلمات: تجنب المصطلحات والتعقيدات والمبني للمجهول

Word Choice: Avoiding jargon, complex terms,
and passive voice.

Example

Passive Voice vs. Active Voice

- Passive: "The meeting was scheduled for next Tuesday."
- Active: "I scheduled the meeting for next Tuesday."

استخدم الصوت النشط Use active voice
الصوت النشط أسهل في القراءة بشكل عام من الصوت السلبي.



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس

اختيار الكلمات: تجنب المصطلحات والتعقيدات والمبني للمجهول

Word Choice: Avoiding jargon, complex terms,
and passive voice.

Example

Complex: "The utilization of asynchronous communication modalities can facilitate increased productivity."

Simple: "Using email and messaging tools can help us save time."

اجعلها قصيرة وفي صلب الموضوع

Keep it short and to the point

انتقل إلى صلب الموضوع في بريدك الإلكتروني بسرعة وتجنب المعلومات غير الضرورية.



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس

المراجعة: أهمية المراجعة الدقيقة

Proofreading: The importance of careful revision

الوضوح والإيجاز
Clarity and conciseness

تأكد من أن بريدك الإلكتروني واضح وموجز. انتقل إلى الموضوع بسرعة وتجنب المعلومات غير الضرورية.



الأخطاء المطبعية أو النحوية
Typos and grammatical errors

استخدم المدقق الإملائي، لكن لا تعتمد عليه بالكامل. راجع بريدك الإلكتروني بعناية قبل إرساله.

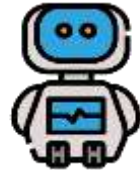


المراجعة: أهمية المراجعة الدقيقة

Proofreading: The importance of careful revision

الذكاء الاصطناعي
Artificial Intelligence

استخدم موقع
<https://gemini.google.com/app>
لمراجعة البريد الإلكتروني قبل إرساله



النغمة
Tone

تأكد من أن نبرة بريدك الإلكتروني مناسبة
للمستلم. على سبيل المثال، يمكنك
استخدام نبرة أكثر رسمية
في رسالة بريد إلكتروني إلى عميل أو زميل
مما تستخدمه في رسالة بريد إلكتروني
إلى صديق.





المحاضرة الثالثة

Lecture 3

آداب البريد الإلكتروني والتعامل مع المواقف الصعبة

Email Etiquette and Difficult Situations

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- Email Dos and Don'ts: Covering common social graces for the medium.
- Handling Criticism: How to respond productively and professionally.
- Providing Constructive Feedback via Email
- Conflict Resolution Strategies

- ما يجب وما لا يجب فعله في رسائل البريد الإلكتروني: تغطية الأعراف الاجتماعية الشائعة للتواصل عبر البريد الإلكتروني.
- التعامل مع النقد: كيفية الرد بشكل مثمر ومهني.
- تقديم ملاحظات بناءة عبر البريد الإلكتروني
- استراتيجيات حل النزاعات

ما يجب وما لا يجب فعله في رسائل البريد الإلكتروني

Email Dos and Don'ts



التعامل مع النقد: كيفية الرد بشكل مثمر ومهني

1- اشكر الشخص على ملاحظاته:
حتى لو كنت لا توافق على النقد، فمن
المهم أن تشكر الشخص على أخذ الوقت
لتقديمه



2- اسأل عن مزيد من المعلومات:
إذا لم تكن واضحًا بشأن النقد، فاطلب
من الشخص توضيح ما يقصده



التعامل مع النقد: كيفية الرد بشكل مثمر ومهني

3- فكر في النقد:

خذ بعض الوقت للتفكير في النقد وتحديد ما إذا كان هناك أي شيء يمكنك تغييره أو تحسينه.



4- رد بمهنية:

إذا كنت لا توافق على النقد، فعبّر عن وجهة نظرك بوضوح واحترام.



5- اتخذ الإجراءات اللازمة:

إذا كنت توافق على النقد، فاتخذ الإجراءات اللازمة لتحسين أدائك.



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس

التعامل مع النقد: كيفية الرد بشكل مثمر ومهني

P.A.C

Pause before you act

توقف قبل أن تتصرف



تقديم ملاحظات بناءة عبر البريد الإلكتروني



1. ابدأ بشكر الشخص:

- اشكر الشخص على جهوده ومساهماته.
- عبر عن تقديرك لعمله.

2. كن محددًا:

- وضح ما يعجبك أو لا يعجبك في عمل الشخص.
- قدم أمثلة محددة لدعم ملاحظاتك.
- ركز على السلوكيات والأداء، وليس على الشخصية

3. كن موضوعيًا:

- ركز على الحقائق بدلاً من المشاعر.
- تجنب إصدار الأحكام أو الانتقادات الشخصية.
- حافظ على نبرة محايدة ومهنية.

تقديم ملاحظات بناءة عبر البريد الإلكتروني



4. قدم اقتراحات للتحسين:

- اقترح حلولاً محددة قابلة للتطبيق.
- ساعد الشخص على فهم كيفية تحسين أدائه.
- كن إيجابياً وداعماً.

5. اختتم برسالة إيجابية:

- شكر الشخص مرة أخرى على جهوده.
- عبّر عن ثقتك بقدرته على التحسين.
- تمنى له التوفيق في المستقبل.

تقديم ملاحظات بناءة عبر البريد الإلكتروني

Feedback Sandwich Method

طريقة الساندويتش لاعطاء
الملاحظات

Positive
Feedback



Constructive
Feedback

Positive
Feedback

استراتيجيات حل النزاعات عبر البريد الإلكتروني

التركيز على الحلول المشتركة



التواصل الفعال



توثيق الاتصالات



الحفاظ على الاحترام



استراتيجيات حل النزاعات عبر البريد الإلكتروني

أولاً: التواصل الفعال:

1

وضح موضوع رسالتك:
حدد بوضوح موضوع النزاع
في سطر الموضوع وفي بداية
رسالتك.

2

استخدم لغة محايدة:
تجنب استخدام لغة عدوانية
أو عاطفية، وركز على الحقائق
بدلاً من المشاعر.

3

كن مختصراً ومباشراً:
اكتب رسالة قصيرة ومباشرة تركز
على النقاط الرئيسية.

استراتيجيات حل النزاعات عبر البريد الإلكتروني

أولاً: التواصل الفعال:

6

استمع باهتمام:
اقرأ ردود الطرف الآخر بعناية
قبل الرد.

5

أظهر التعاطف:
حاول فهم مشاعر الطرف
الآخر واحتياجاته.

4

اطرح أسئلة مفتوحة:
شجع الطرف الآخر على
مشاركة وجهة نظره.

استراتيجيات حل النزاعات عبر البريد الإلكتروني

ثانيًا: التركيز على حلول مشتركة:

01

حدد نقاط الاتفاق
ابحث عن نقاط الاتفاق مع الطرف الآخر، وابنِ عليها حلًا مشتركًا



02

قدم اقتراحات محددة
اقترح حلولًا محددة قابلة للتطبيق، وكن على استعداد لتقديم تنازلات



03

كن مرنًا
كن على استعداد لتغيير موقفك إذا لزم الأمر



04

ابحث عن حل وسط
ركز على إيجاد حل يرضي جميع الأطراف



استراتيجيات حل النزاعات عبر البريد الإلكتروني

ثالثًا: الحفاظ على الاحترام:

01

عامل الطرف الآخر باحترام
ابحث عن نقاط الاتفاق مع الطرف الآخر، وابنِ عليها حلًا مشتركًا



02

تجنب اللوم أو الإهانات
اقترح حلولًا محددة قابلة للتطبيق، وكن على استعداد لتقديم تنازلات



03

كن مهذبًا ولبقًا
كن على استعداد لتغيير موقفك إذا لزم الأمر



04

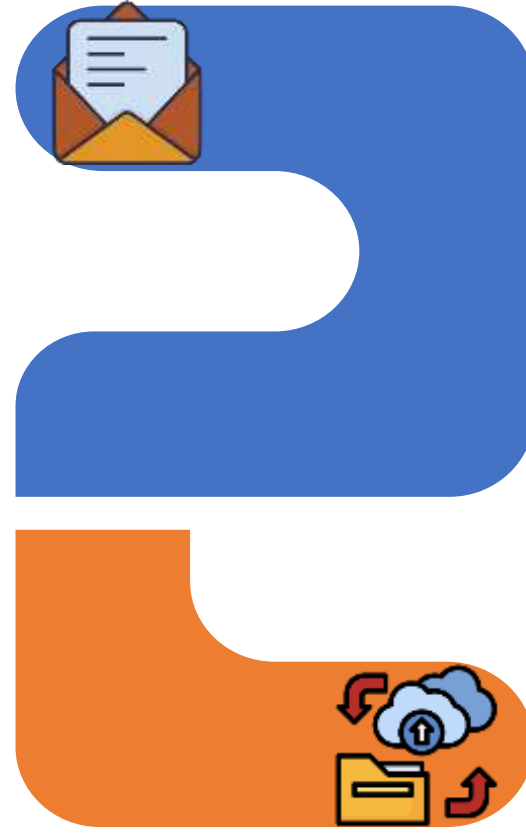
تجنب استخدام لغة عدوانية أو عاطفية
ركز على إيجاد حل يرضي جميع الأطراف



استراتيجيات حل النزاعات عبر البريد الإلكتروني

رابعًا: توثيق الاتصالات:

احفظ جميع رسائل البريد الإلكتروني
المتعلقة بالنزاع
قد تكون هذه الرسائل مفيدة إذا لزم
الأمر الرجوع إليها لاحقًا.



قم بعمل نسخة احتياطية
تأكد من أن لديك نسخة احتياطية من
جميع رسائل البريد الإلكتروني الخاصة
بك في حالة حدوث أي مشكلة.



المحاضرة الرابعة Lecture 4



أنوع المراسلات

Type of Correspondance

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- Routine correspondence
- Routine correspondence initiated by the sender
- Routine correspondence that responds to another's correspondence
- Correspondence that delivers good news
- Correspondence that delivers bad news

- المراسلات الروتينية
- المراسلات الروتينية التي يبدأها المرسل
- المراسلات الروتينية التي ترد على مراسلات الآخرين
- المراسلات التي تنقل أخبارًا جيدة
- المراسلات التي تنقل أخبارًا سيئة

المراسلات الروتينية

Routine Correspondence

المراسلات الروتينية التي يبدأها المرسل

(Routine correspondence initiated by the sender)

تتكون المراسلات الروتينية التي يبدأها المرسل من ثلاثة أجزاء رئيسية:

1. المقدمة: (اختيارية) عبارة افتتاحية توفر السياق أو تحدد بإيجاز سبب المراسلة.
2. الاستفسار أو الطلب: جوهر الرسالة، يوضح طلبك أو سؤالك بشكل واضح وموجز ومباشر.
3. الخاتمة: تعبر عن امتنانك لقراءة المرسل له رسالتك واهتمامه بها.

المراسلات الروتينية Routine Correspondence

المراسلات الروتينية التي يبدأها المرسل
(Routine correspondence initiated by the sender)

مثال باللغة العربية

الموضوع: استفسار عن حالة الطلب - رقم الطلب # 12345

عزيزي فريق الدعم،

لقد قمت مؤخراً بعملية شراء (رقم الطلب # 12345) بتاريخ (التاريخ). هل يمكنني الحصول على تحديث حول حالة الشحن؟

أتقدم لكم بجزيل الشكر مسبقاً على مساعدتكم.
تحياتي،

المراسلات الروتينية

Routine Correspondence

المراسلات الروتينية التي يبدأها المرسل
(Routine correspondence initiated by the sender)

مثال باللغة الانجليزية

Scenario: A customer wants to inquire about an online order's status.

Initiated by Sender

Subject: Order Status Inquiry - Order #12345

Dear [Support Team],

I recently placed an order (#12345) on [date]. Could I please get an update on the shipping status?

Thank you in advance for your assistance.

Sincerely, [Customer Name]

المراسلات الروتينية

Routine Correspondence

المراسلات الروتينية التي ترد على مراسلات الآخرين

Routine correspondence that responds to another's correspondence

تتكون المراسلات الروتينية التي ترد على مراسلات الآخرين أيضًا من ثلاثة أجزاء رئيسية:

1. الافتتاح: الإشارة الموجزة إلى الرسالة أو الطلب الأصلي ، مع إضافة عبارة شكر على التواصل.
2. المحتوى: معالجة أي أسئلة مطروحة ، وإعطاء تفاصيل مناسبة ، وتقديم أي معلومات مفيدة تتجاوز الطلب الأساسي.
3. الخاتمة: التعبير عن الشكر مرة أخرى ، وإظهار الرغبة في تقديم المزيد من المساعدة ، وتقديم خيارات اتصال إضافية إذا لزم الأمر.

المراسلات الروتينية

Routine Correspondence

المراسلات الروتينية التي ترد على مراسلات الآخرين

Routine correspondence that responds to another's correspondence

مثال علي الرد باللغة العربية

الموضوع: بخصوص: استفسار عن حالة الطلب - رقم الطلب # 12345
عزيزي [اسم العميل] ،
نشكرك على تواصلك بشأن طلبك الأخير. يسرنا أن نخبرك بأن طلبك (رقم الطلب # 12345) قد تم شحنه ومن المتوقع أن يصل في [تاريخ التسليم المتوقع]. يمكنك تتبعه باستخدام رقم التتبع التالي: [رقم التتبع].

يرجى إعلامنا إذا كان لديك أي أسئلة أخرى.
نشكركم مرة أخرى على طلبكم!
تحياتي ،
[اسم ممثل خدمة العملاء]

المراسلات الروتينية

Routine Correspondence

المراسلات الروتينية التي ترد على مراسلات الآخرين

Routine correspondence that responds to another's correspondence

مثال علي الرد باللغة الانجليزية

Subject: Re: Order Status Inquiry - Order #12345

Dear [Customer Name],

Thank you for reaching out about your recent order. We're pleased to inform you that your order (#12345) has shipped and is expected to arrive on [estimated delivery date].

You can track it with the following tracking number: [tracking number].

Please let us know if you have any further questions.

Thanks again for your order!

Sincerely,

[Support Representative Name]

المراسلات التي تنقل أخبارًا جيدة

Correspondence That Delivers Good News

المراسلات التي تنقل أخبارًا سارة تتبع ثلاثة خطوات:

1. الفقرة الافتتاحية:
 - تحديد الأخبار السارة بوضوح في البداية.
 - ذكر بإيجاز ما يتلقاه القارئ والذي يعتبر خبراً ساراً (مثل خصم، أو إقرار بالصواب، أو معلومات، أو تغيير، أو عرض وظيفة).
2. الفقرة الوسطى:
 - وصف لكيفية تنفيذ الإجراءات.
3. الفقرة الختامية:
 - تكرار الخبر السار مرة أخرى وإضافة خاتمة، مثل التهنئة أو عبارة إيجابية أخرى.

المراسلات التي تنقل أخبارًا جيدة Correspondence That Delivers Good News

مثال باللغة العربية

الموضوع: أخبار رائعة! لقد تمت الموافقة على خصم لك!

عزيزي (اسم العميل)،

يسعدنا أن نخبرك بأنه تمت الموافقة على خصم 15٪ على عملية الشراء التالية! نحن نقدر ولاءك ونريد أن نظهر امتناننا لكونك عميلًا قيمًا.

لاسترداد خصمك، ببساطة أدخل الرمز THANKYOU15 عند الخروج خلال عملية الشراء عبر الإنترنت التالية. الخصم صالح لمدة (فترة الصلاحية) على جميع المنتجات غير المعروضة.

مبروك مرة أخرى! نأمل أن تستمتع بتوفيرك.

تحياتي،

اسم الموظف (اسم الشركة)

المراسلات التي تنقل أخبارًا جيدة Correspondence That Delivers Good News

مثال باللغة الانجليزية

Subject: Great News! You've Been Approved for a Discount!
Dear [Customer Name],

We're delighted to inform you that you've been approved for a 15% discount on your next purchase! We appreciate your loyalty and want to show our gratitude for being a valued customer.

In order to redeem your discount, simply enter the code THANKYOU15 at checkout during your next online purchase. The discount is valid for [validity period] on all non-sale items.

Congratulations again! We hope you enjoy your savings.

Sincerely,

The [Company Name] Team

المراسلات التي تنقل أخبارًا سيئة

Correspondence That Delivers Bad News

المراسلات التي تنقل أخبارًا سيئة تتبع ثلاثة خطوات:

1. الفقرة الافتتاحية:

- تشير إلى الموقف باختصار.
- استخدم لغة محايدة تتجنب إبراز النتيجة السلبية.

2. الفقرة الوسطى:

- عرض الأسباب أو التفاصيل بطريقة حساسة، مع تجنب الأسلوب القاسي مثل "لأنك لم تفعل"
- أو "للأسف".
- نقل الأخبار السيئة بوضوح، ووضعها بين التفاصيل أو البديل (إذا كان ذلك ممكنًا)

المراسلات التي تنقل أخبارًا سيئة

Correspondence That Delivers Bad News

المراسلات التي تنقل أخبارًا سيئة تتبع ثلاثة خطوات:

3. الفقرة الختامية:

- تضمين بيان محايد أو إيجابي.
- عرض معلومات إضافية أو دعم حيثما أمكن.
- عبر عن تقدير حقيقي لاهتمام المتلقي.

المراسلات التي تنقل أخبارًا سيئة Correspondence That Delivers Bad News

المبادئ وراء "تخفيف" الأخبار السيئة

علم نفس القارئ:

تساعد هذه الطريقة القارئ
على الدخول في الأخبار السيئة
بسهولة، مما يقلل من احتمالية
الصدمة أو الدفاعية



الاحترام:

يركز التركيز على الشرح وإيجاد
بدائل على احترام موقف المتلقي.



الوضوح:

في حين أن الأخبار السيئة غير
مخفية ، فإن عرضها في سياقها
يسمح بفهم أفضل.



المراسلات التي تنقل أخبارًا سيئة

Correspondence That Delivers Bad News

مثال باللغة العربية

السيناريو: تقوم شركة بإبلاغ المتقدم لوظيفة بأنه لم يتم اختياره.
الموضوع: بخصوص طلبك لشغل وظيفة (المسمى الوظيفي)
عزيزي (اسم المتقدم)،

نشكرك على اهتمامك بوظيفة (المسمى الوظيفي) في (اسم الشركة). لقد أثار إعجابنا طلبك والمستندات الخاصة بك.

تلقينا عددًا كبيرًا من الطلبات لهذا المنصب. للأسف، قررنا المضي قدمًا مع مرشح تتوافق تجربته بشكل أكبر مع المتطلبات المحددة للدور. ومع ذلك، سررنا بمؤهلاتك ونشجعك على متابعة صفحة الوظائف الخاصة بنا للتعرف على الفرص المستقبلية التي قد تكون مناسبة تمامًا.

نتمنى لك التوفيق في بحثك عن وظيفة. نشكرك مرة أخرى على التفكير في (اسم الشركة).
تحياتي،
(اسم مدير التوظيف)

المراسلات التي تنقل أخبارًا سيئة

Correspondence That Delivers Bad News

مثال باللغة الانجليزية

Subject: Regarding Your Application for (Job Title)
Dear (Applicant Name),

Thank you for your interest in the [Job Title] position at [Company Name]. We were impressed with your application and resume.

We received a high volume of applications for this position. Unfortunately, we have decided to move forward with a candidate whose experience more closely aligns with the specific requirements of the role. However, we were pleased with your qualifications and encourage you to keep an eye on our career webpage for future opportunities that might be a great fit.

We wish you the best in your job search. Thank you again for considering [Company Name].

Sincerely,

[Hiring Manager Name]



المحاضرة الخامسة

Lecture 5



كتابة جدول أعمال ومحضر الاجتماعات

Writing Meeting Agendas and Meeting Minuets

أجندة المحاضرة Lecture Agenda

- جدول الأعمال Meeting Agenda
- محضر الاجتماع Meeting Minutes

جدول الأعمال Meeting Agenda



Seven out of 10 employees feel their time is
being squandered.

يشعر سبعة من كل 10 موظفين بأن وقتهم يتم إهداره.

Source: teamstage

جدول الأعمال Meeting Agenda



“Going by the book” (or detailed agenda) can
decrease the amount of meeting time up to
80%

"الالتزام بجدول الأعمال التفصيلي يمكن أن يقلل مقدار وقت
الاجتماع بنسبة تصل إلى 80%

Source :Highfive

جدول الأعمال Meeting Agenda



No more than 37% of meetings in the US use
agendas

37 % فقط من الإجتماعات في الولايات المتحدة الأمريكية
جدول أعمال الاجتماعات

Source :Highfive



جدول الأعمال Meeting Agenda

أهمية إعداد جدول أعمال الإجتماع:

- يركز الاجتماع ويبقيه على المسار الصحيح
- يساعد المشاركين على التحضير للاجتماع
- يضمن للجميع معرفة النتائج المتوقعة
- يحسن فرص تحقيق النتائج في الاجتماع
- يحدد إطارًا زمنيًا للاجتماع
- يبرهن على احترام جميع المشاركين



جدول الأعمال Meeting Agenda

محتوي جدول أعمال الاجتماع:

- تاريخ الاجتماع ووقته ومكانه
- قائمة بكل من سيشترك
- أهداف الاجتماع
- بيان لكل موضوع سيتم تغطيته بترتيب الأولويات - الأهم أولاً
- مقدار الوقت المخصص لكل موضوع
- المسؤول عن كل موضوع
- كيفية تحضير كل مشارك للاجتماع

محضر الاجتماع Meeting Minutes



ما هو محضر الاجتماع؟

محضر الاجتماع هو سجل مكتوب للمناقشات والقرارات وبنود العمل التي تتم خلال الاجتماع. يعمل كمرجع تاريخي وأداة لضمان المساءلة بعد اختتام الاجتماع.

محضر الاجتماع Meeting Minutes

لماذا يعد محضر الاجتماع مهمًا؟

1. سجل القرارات

يلتقط محضر الاجتماع القرارات الرئيسية التي تم اتخاذها، ويمنع سوء التفاهم ويضمن المتابعة

2. مرجع للمشاركين الغائبين

يمكن لأولئك الذين لم يتمكنوا من الحضور فهم ما حدث وما فاتهم بسرعة

3. سجل تاريخي

يعمل المحضر كأرشيف قيم للمناقشات والقرارات للرجوع إليه، خاصة للاجتماعات المتكررة

4. تتبع بنود العمل

تحدد المحاضر إجراءات محددة، ومن هو المسؤول عنها، والمواعيد النهائية لإكمالها، مما يعزز المساءلة

5. الحماية القانونية (في بعض الحالات)

يمكن أن يوفر محضر الاجتماع وثائق رسمية للمناقشات والقرارات، والتي قد تكون ضرورية في بعض المواقف القانونية



محضر الاجتماع Meeting Minutes

العناصر الرئيسية لمحضر الاجتماع:

1. رأس محضر الاجتماع: اسم الاجتماع
 - التاريخ والوقت
 - الموقع (مادي أو افتراضي)
 - المنظم / الرئيس
 - قائمة الحاضرين (والغائبين إذا كان ذلك ملحوظًا)
2. مراجعة جدول الأعمال:
 - مراجعة موجزة لنقاط جدول الأعمال التي تم تناولها
3. القرارات التي تم اتخاذها:
 - سجل واضح لأي قرارات تم التوصل إليها



محضر الاجتماع Meeting Minutes

العناصر الرئيسية لمحضر الاجتماع:

4. بنود العمل:

- ما الذي يجب القيام به؟
- من المسؤول؟
- المواعيد النهائية

5. نقاط المناقشة الرئيسية:

ملخص للنقاط الرئيسية للمناقشات، ولكن ليس نصًا كاملاً.

6. القضايا المعلقة:

أي مشكلة لم يتم حلها وتتطلب متابعة.

محضر الاجتماع Meeting Minutes

العناصر الرئيسية لمحضر الاجتماع:

7. الاجتماع القادم:

تاريخ ووقت ومكان الاجتماع القادم (إذا كان ذلك ينطبق).

8. ملاحظات:

مساحة لأي ملاحظات إضافية ذات صلة.



شكرًا لكم