

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاتصال الخارجي للمؤسسة



الهدف من الفصل:



التعرف على الجمهور الخارجي للمؤسسة ✓

تعريف الاتصال الخارجي ✓

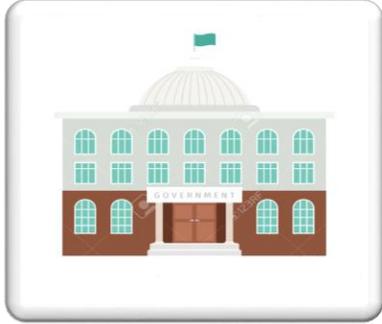
التعرف على أهداف الاتصال الخارجي للمؤسسة ✓

معرفة المستويات التي يحدث فيها الاتصال الخارجي للمؤسسة ✓

التطرق إلى أشكال الاتصال الخارجي للمؤسسة ✓

معرفة وسائل (تقنيات) الاتصال الخارجي ✓

ما المقصود بالجمهور الخارجي للمؤسسة؟



- 1- الزبائن
- 2- الموردون
- 3- الموزعون والوكلاء
- 4- الشركاء



- 5- المستثمرون (المولين)



- 6- الصحافة
ورجال الاعلام

- 7- السلطات العامة



- 8- المجتمع العام

1. الاتصال الخارجي:

1. تعريف الاتصال الخارجي:

✓ يعرف على أنه: "حلقة الوصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها"

✓ يمثل الاتصال الخارجي جميع أعمال المؤسسة الموجهة للجمهور الخارجي،
يهدف إلى التعريف بالمؤسسة، وإنشاء هوية تسمح لها بالتميز عن المنافسين

✓ كما يعني أيضا بـ "نشر المعلومات والآراء والحقائق من الجماهير إلى المؤسسة
وذلك من أجل الوصول إلى التفاهم والانسجام بين المؤسسة والجماهير"

1. الاتصال الخارجي:

2. أهداف الاتصال الخارجي:

- ✓ تحسين سمعة المؤسسة و الصورة الذهنية لدى الجماهير عن المؤسسة
- ✓ توفير معلومات للإدارة عن الجماهير أو أطراف التعامل مع المنظمة
- ✓ شرح دور المؤسسة في تحقيق الصالح العام
- ✓ توظيف واستيعاب الكفاءات البشرية المتميزة والمناسبة للعمل بالمنظمة

1. الاتصال الخارجي:

3. مستويات الاتصال الخارجي:

- الاتصال بين مؤسسة أعمال ومؤسسة أعمال (B to B)
- الاتصال بين مؤسسة أعمال والمستهلك (B to C)
- الاتصال بين مؤسسة أعمال والإدارة المحلية (الحكومية) (B to A)

1. الاتصال الخارجي:

4. أشكال الاتصال الخارجي:

(1) الاتصال التجاري:

(2) الاتصال الاجتماعي:

(3) الاتصال المالي:

(4) اتصال الازمات:

1. الاتصال الخارجي:

5. تقنيات الاتصال الخارجي:

(1) الإعلان (الاشهار) Advertising:

(2) تنشيط (ترقية) المبيعات Sales Promotion:

(3) الرعاية Sponsoring:

(4) الرعاية الخيرية Mécénat:

(5) الاتصال البصري للمؤسسة:

شكرا على حسن الاصفاء

