

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الاتصال الخارجي للمؤسسة



# الهدف من الفصل:



✓ التعرف على الجمهور الخارجي للمؤسسة

✓ تعريف الاتصال الخارجي

✓ التعرف على أهداف الاتصال الخارجي للمؤسسة

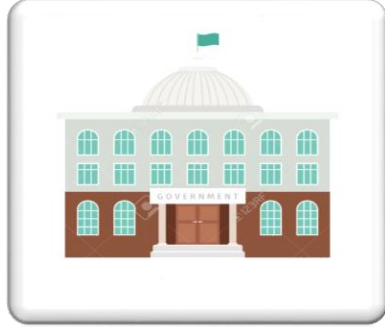
✓ معرفة المستويات التي يحدث فيها الاتصال الخارجي للمؤسسة

✓ 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 (الممولين)

6- الصحافة

ورجال الاعلام

7- السلطات العامة

8- المجتمع العام

# ١. الاتصال الخارجي:

## ١. 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:



# ١. الاتصال الخارجي:

## ٥. تقنيات (وسائل) الاتصال الخارجي:

- (1) الإعلان (الاشهار) Advertising:
- (2) تنشيط (ترقية) المبيعات Sales Promotion:
- (3) الرعاية Sponsoring:
- (4) المشاركة في المعارض التجارية
- (5) الأبواب المفتوحة Open Doors/ Open House:
- (6) الرعاية الخيرية Mécénat:
- (7) الاتصال البصري للمؤسسة (الهوية البصرية):

# شكرا على الحضور وحسن الاصفاء

