

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

الاتصال الخارجي للمؤسسة

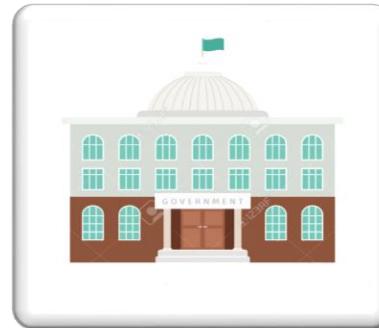


الهدف من الفصل:



- ✓ 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 والوكالء
- 4- الشركاء
- 5- المستثمرون (الممولين)



- 6- الصحافة ورجال الاعلام
- 7- السلطات العامة
- 8- المجتمع العام

ا. 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 والأراء والحقائق من الجماهير إلى المؤسسة وذلك من أجل الوصول إلى التفاهم والانسجام بين المؤسسة والجماهير"

١. الاتصال الخارجي:

٢. أهداف الاتصال الخارجي:

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

أ. 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)

أ. الاتصال الخارجي:

4. أشكال الاتصال الخارجي:

1) الاتصال التجاري:

2) الاتصال الاجتماعي:

3) الاتصال المالي:

4) اتصال الأزمات:

أ. الاتصال الخارجي:

5. تقنيات (وسائل) الاتصال الخارجي:

(1) الإعلان (الأشهار) :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 الاصناف

