

## دليل سياسة التواصل عند تقديم التدريب بالنمط الإلكتروني المتزامن

دليل سياسة التواصل عند تقديم التدريب بالنمط الإلكتروني المتزامن

من أجل تحقيق أعلى درجات جودة التدريب يتبع مركز النخبة المتميزة للتدريب فى التواصل مع المستفيدين (مدرب ومتدربين )

▪ قنوات الاتصال بين المركز والمتدرب من خلال الموقع الإلكتروني والذي تم بقنوات اتصال متعددة ( الواتس – الإيميل – الموقع) تضمن وصول المعلومة من والى المتدرب ويمكن من خلالها ايصال الاستفسار أو الشكاوى او المقترحات.

▪ المحادثات المباشرة (الشات) المتاحة داخل المجموعات التي يتم انشاؤها مع كل مسار تدريبي ويتم التواصل من خلال هذه المجموعات مع المتدربين والمدربين ومنسقي العمل بالمركز.

▪ حساب المركز (واتساب) والذي يستقبل التواصل مع المتدرب بشكل دائم على مدار الساعة (0551998801) سيتم الرد على الاستفسارات خلال 24 ساعة

▪ البريد الإلكتروني للمعهد والمخصص الاستفسارات [Info@elite-t-s.com](mailto:Info@elite-t-s.com)

▪ اتاحة الدعم الفني اثناء انعقاد الدورات بصورة دائمة بحيث يكون زمن الاستجابة اقل من 30 دقيقة.

▪ يلتزم العاملين بالمركز بالآداب التالية عند التواصل مع المستفيدين:

o عدم الإساءة للآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر.

o الاحترام المتبادل.

o عدم الخوض في مناقشات خارج إطار المسار التدريبي.

o التنظيم والتسلسل في الأفكار المطروحة.

o عدم التفريط في استخدام الرموز والوجوه التعبيرية

اللباقة في اختيار الفاظ الحوار والمناقشة

## **Communication Policy Guide for Synchronous Online Training**

To enhance training quality, Al-Nukhba Al-Mumtaza Training Center follows an effective communication policy with its beneficiaries (trainers and trainees). This includes:

### **Communication Channels:**

1. **Website:**  
Provides multiple communication channels (WhatsApp, email, website) to ensure information flow between the center and the trainee, allowing beneficiaries to raise inquiries, complaints, or suggestions.
2. **Direct Chats:**  
Available within groups created for each training course, facilitating communication among trainees, trainers, and center coordinators.
3. **Center's WhatsApp Account:**  
Available for continuous communication with trainees (0551998801). Responses to inquiries are expected within 24 hours.
4. **Email:**  
Used for general inquiries: [info@elite-t-s.com](mailto:info@elite-t-s.com).
5. **Technical Support:**  
Available during training sessions, with a response time of less than 30 minutes.

### **Communication Etiquette:**

Center staff are committed to the following etiquette when communicating with beneficiaries:

- No direct or indirect insults to others.
- Mutual respect.
- Avoiding discussions outside the scope of the training course.
- Organizing and structuring presented ideas.
- Avoiding excessive use of symbols and emoticons.
- Politeness in choosing words during discussions and conversations.

Through these means and etiquette, the center aims to provide a high-quality training experience for beneficiaries.