

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الاتصال الخارجي للمؤسسة



# الهدف من الفصل:



التعرف على الجمهور الخارجي للمؤسسة ✓

تعريف الاتصال الخارجي ✓

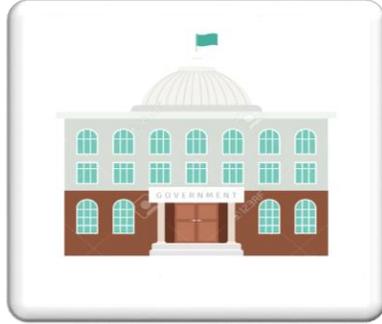
التعرف على أهداف الاتصال الخارجي للمؤسسة ✓

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. 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) العلاقات العامة:

- هي الجهود الادارية المرسومة والمستمرة، التي تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين أي مؤسسة وجمهورها
- هي وظيفة الادارة التي تتحكم في عملية الاتصال بين المؤسسة و جماهيرها، وهي التي تقيس وتقوم وتتنبأ بالآراء والاتجاهات وردود الأفعال المتوقعة من جمهور المؤسسة تحقيقاً للمنفعة المتبادلة
- أي جهد تبذله المؤسسة وأي قرار تتخذه وأي سياسة تتبناها وأي رسالة تصدرها أو تستقبلها ما دامت تهدف إلى تعزيز التفاهم بين المؤسسة وكل أو بعض جماهيرها

## 1. الاتصال الخارجي:

(2) الأنشطة الاتصالية التي تستعملها العلاقات العامة مع الجمهور الخارجي:

- ✓ الاتصال الشخصي
- ✓ العلاقات مع الصحافة (المكتوبة أو المرئية أو المسموعة)
- ✓ القيام بزيارات لمؤسسات أخرى
- ✓ اصدار مجلة خاصة بالمؤسسة
- ✓ اقامة المعارض خاصة بالمؤسسة
- ✓ القيام بالمقابلات والاستفسارات لقياس اتجاهات الجمهور العام
- ✓ انشاء نظام للشكاوي والاقتراحات
- ✓ القيام بالحفلات الخاصة بالمؤسسة

# 1. الاتصال الخارجي:

5. من بين تقنيات الاتصال الخارجي أيضا:

(2) الإعلان (الاشهار) Advertising:

(3) الرعاية Sponsoring:

(4) الرعاية الخيرية Mécénat:

(5) الهوية البصرية للمؤسسة:

# شكرا على حسن الاصفاء

