

المحاضرة رقم 04

الاتصال المؤسسة *la communication d'entreprise*

(الاتصال الخارجي *La communication externe*)

-تابع المحاضرة السابقة / الاتصال الداخلي -

وسائل الاتصال الشفهي :

من الضروري الاعتماد على الاتصال الشفهي داخل المؤسسة ، خاصة وأن هذا النوع من الاتصال يتيح إمكانية التفاعل بين الأفراد وبالتالي تفسير التناقضات في الآراء والتقليل من النزاعات والحصول على معلومات فورية وإمكانية الاستفسار حولها من أجل فهمها، بشكل أفضل ويتطلب هذا النوع مهارات فردية في الاتصال من الطرفين -المرسل والمستقبل - كالاستماع النشط واختيار الكلمات المناسبة التي تخدم موضوع الرسالة ولا تحتمل معانيها العديد من التفسيرات ، ويمكن أن يتم الاتصال الشفهي بشكل رسمي من خلال الاجتماعات ، المحاضرات .. أو بشكل غير رسمي مثل الحوارات الجانبية والمحادثات الهاتفية .

la communication externe

الاتصال الخارجي

يعرف الاتصال الخارجي على أنه جميع العمليات الاتصالية الموجهة نحو الجمهور الخارجي للمؤسسة : الجمهور الواسع، الصحفيين، الممولين، الإداريين، العملاء، الجماعات المحلية (H.Marie, 1992,p.103) .

يساهم الاتصال الخارجي في تنظيم النشاطات التي تربط المؤسسة بمحيطها الخارجي وبالمجموعات المستهدفة ويلعب هذا النوع من الاتصال دورا أساسيا في تشكيل صورة المؤسسة وسمعتها .ومن بين أهم الأنشطة المتعلقة بالاتصال الخارجي: العلاقات العامة ، التسويق المباشر، العلاقات الإعلامية، الأحداث – **les événements** ...

وسائل ودعائم الاتصال الخارجي للمؤسسة :

تعتمد المؤسسة على العديد من الدعائم لممارسة اتصالاتها الخارجية ،يمكن إيجاز أبرزها فيما يلي (anthedesign) :
6-7(,2020,para.6-7) :

• موقع ويب :

لا يمكن تصور عدم وجود موقع ويب لنشاط لأي مؤسسة ، فالوجود الفعال على الإنترنت يسمح للمؤسسة بالوصول إلى الهدف الصحيح في الوقت المناسب ، شريطة أن:

- أن يكون الموقع مستجيبا responsive
- تتبع الموقع على محركات البحث .
- تعزيز التواجد على الشبكات الاجتماعية .

هذا دون أن ننسى دعائم أساسية مثل : les réseaux sociaux/la newsletter / les forums ou le blog/ Webinars

• الطباعة – le print – ضرورة لا بد منها في التواصل

الورق وسيلة مثالية للحفاظ. بفضل الرسائل ذات الصلة والتصميم العملي ، يظل ناقل الاتصال هذا فعالاً للغاية. إن تنوع وسائل الإعلام وطرق النشر يجعل من الممكن نقل القيم والرسائل المتنوعة للغاية والمتكيفة مع أهداف المؤسسة .

Pour en savoir plus sur les incontournables du print :

- La carte de visite
- La plaquette commerciale
- Le flyer
- Le dépliant
- La brochure
- La carte postale.



TD

ورد في المحاضرة ما يلي:

"يساهم الاتصال الخارجي في تنظيم النشاطات التي تربط المؤسسة بمحيطها الخارجي وبالمجموعات المستهدفة ويلعب هذا النوع من الاتصال دورا أساسيا في تشكيل صورة المؤسسة وسمعتها"

المطلوب:

-على ضوء هذه الفكرة قم باختيار مؤسسة ما من خلال بحثك عبر شبكة الأنترنت ، ثم قدم حصيلة لكافة النشاطات الاتصالية الخارجية التي تتبعها هذه المؤسسة موضحا الهدف من كل نشاط.