

## اسم المقرر

مهارات الاتصال

د. أحمد عبد الرحمن بلالي



جامعة الملك فيصل

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

# المحاضرة السادسة

## الرسائل الايجابية والرسائل الحيادية



# عناصر المحاضرة

- مقدمة؛
- الرسائل الايجابية؛
- أنواع الرسائل الايجابية؛
- الرسائل الحيادية.



# مقدمة:

- ❖ المراسلات الادارية متنوعة؛
- ❖ العرف الاداري اسس لتصنيفات عديدة من انواع الرسائل؛
- ❖ الفعالية الاتصالية تقتضي ان تكتب كل رسالة تبعا لطبيعتها وموضوعها.



# أولاً: الرسائل الإيجابية

## ١- مفهوم الرسائل الإيجابية:

- ❖ التي تحمل معلومات ايجابية او اخبارا سارة للقارئ؛
- ❖ يترتب عنها توقع رد فعل ايجابي من المقارئ.



## ٢- خطة تنظيم الرسائل الإيجابية:

يسهل عادة كتابة الرسائل الايجابية والحيادية بالنظر لطبيعة ما تحمله من أخبار يمكن استخدام ما يعرف بخطة التنظيم المباشرة أو الأسلوب المباشر حينما تكون الاخبار سارة وإيجابية؛ كما يمكن استخدام الأسلوب المباشر أيضا إذا كانت الرسالة تتضمن أساسا أخبارا إيجابية مع تضمنها في ذات الوقت لأخبار سيئة. ويأخذ هذا الأسلوب الشكل التالي:



**البداية:** تتضمن موضوع الرسالة، هدف الرسالة، الفكرة الرئيسية او المعلومات المفضلة لدى القارئ

**الوسط:** يشتمل على التوضيحات التي تناسب الحالة مثل: تفاصيل ضرورية، معلومات تعليمية ارشادية، معلومات تكرار البيع والترويج للرسالة.

الجزء الوسط في الرسائل الايجابية والرسائل الحيادية هو الجزء الرئيس

**النهاية:** تكون ايجابية ودية متضمنة عبارة واضحة عن الاجراء المرغوب من المستقبل وتحفيزه على العمل



# ثانياً: انواع الرسائل الإيجابية

## ١- رسائل الاستفسار:

١- **مفهومها:** هي رسالة من زبون لمورد مثلاً، تطلب فيها معلومات بغرض الاعتماد عليها في قرار ما، ومن أمثلة المعلومات المطلوبة:

عرض الأسعار؛ العينات؛ مواصفات المنتج؛ التامين؛  
قائمة الاسعار؛ الكتالوجات؛ توفر المنتج؛ الضمان والكفالة؛  
الخصم؛ وشروط الدفع.



## ب- هيكل رسالة الاستفسار

الكتابة تتوقف على توقعك لرد فعل المرسل اليه، تكتب الرسالة  
باتباع:

١ – البداية مباشرة بصيغة السؤال المباشر.

إذا كتبت الرسالة بصيغة الأسئلة يفضل :

- ترقيم الأسئلة
- ان نفرّد لكل سؤال سطر
- استخدام صيغة السؤال المباشر
- تجنب الأسئلة التي تكون اجابتها نعم او لا



٢ - ذكر المعلومات التوضيحية:

في حالة الكتابة لأول مرة نقدم نبذة عن المنظمة ونشاطاتها  
والسلع التي تتاجر بها،

٣- توضيح مبررات طلب الاسئلة، اسباب اختيار المرسل اليه...

٤ - الاشارة الى مدة توقع الرد

٥ - اختتام الرسالة بعبارة ودية



التاريخ: ٥ شوال ١٤٣٢

الموضوع: طلب معلومات عن منتجاتكم البلاستيكية

تحية طيبة وبعد:

هل يمكن ان تزودنا بتفاصيل عن منتجاتكم البلاستيكية من قنوات وانايبب؟

١- ما هي الاحجام المتوافرة لديكم؟

٢- هل تستطيعون تزويدنا باحدث قائمة للاسعار؟

٣- ما هي الخصومات التي تقدمونها؟

٤- أيمكنك ارسال عينات من مختلف المواد الخام التي تستعملونها؟

لقد أبهرتنا بشدة منتجاتكم البلاستيكية من انايبب وخزانات مائية التي عرضتموها أثناء "معرض المنتجات البلاستيكية" الذي أقيم في الرياض في شهر حزيران الماضي.

ان شركة "الوفاء" في المملكة العربية السعودية من الشركات الكبيرة التي تتعامل بالمنتجات البلاستيكية وهناك سوق واعدة في المملكة للمنتجات البلاستيكية اذا ما كانت أسعارها معتدلة. نثمن لكم ردكم في أقرب وقت ممكن

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

.....



## ٢- الرسائل الجوابية :

### ١- تعريف الرسائل الجوابية:

الرسالة الجوابية هي رسالة يرد بها القارئ أو المرسل إليه على رسالة الاستفسار التي كان قد تسلمها من المرسل. وينبغي أن يكون هدفها تزويد المستفسر (الذي يجب النظر إليه كعميل محتمل) حالا بما طلبه من معلومات بشكل كامل ودقيق ومهذب.



# الرسائل الجوابية Reply Letters



## ب- عناصر رسالة الجواب:

في حل توقع رد الفعل الإيجابي أو المحدد يستخدم الأسلوب المباشر وفي حالة العكس يقترح:

- ١- اشكر مرسل الرسالة الاستفسارية
- ٢- أذكر بوضوح موضوع الرسالة، وأنتك تستجيب للطلب
- ٣- أشر الى المراسلة/ رسالة الاستفسار التي تجيب عليها
- ٤- واصل تقديم اجاباتك عن الاسئلة الواردة في رسالة الاستفسار وحسب ترتيبها
- ٥- قلل من تركيزك على الانباء غير السارة، ركز على الاجابات الايجابية السارة
- ٦- قدم معلومات توضيحية واطافية للمستفسر لتثير رغبته في السلعة/الخدمة
- ٧- يمكنك ان تحيل المستفسر الى جهة أخرى اذا لم يكن باستطاعتك تلبية طلبه
- ٨- اختم رسالتك بصورة لطيفة تناسب الموقف كالتعبير عن الاستعداد لتقديم مساعدة اخرى او التعبير عن الامل في علاقات عمل ودية ومثمرة ودائمة.



.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....

التاريخ: ١٥ رجب ١٤٣٢

الموضوع: استفساركم عن منتوجاتنا البلاستيكية

نقدر لكم اهتمامكم بمنتوجاتنا البلاستيكية

تجدون أدناه المعلومات التي طلبتموها عن منتوجاتنا برسالتكم بتاريخ ٥ شوال ١٤٣٢

١- يتوفر لدينا الحجم الصغير، المتوسط والكبير والكبير جدا - مفرد، مزدوج.....الخ.

٢- أي لون ترغبه: ابيض، اسود رمادي...الخ

٣- نرفق لكم قائمة أحدثت الاسعار

٤- نرفق لكم أفي طرد منفصل مجموعة كبيرة من العينات.

لدى مطالعتكم قائمة الاسعار، ستجدون أن أسعارنا منافسة جدا وأن منتجاتنا ذات جودة ممتازة. وسوف تحصلون

على خصم كمية مقداره ٥% من السعر الصافي اذا ما زادت مشترياتكم بانتظام على (١٠٠٠) وحدة كل بند/صنف

نتطلع الى تسلم اول طلب منكم قريبا. ونؤكد لكم أننا سنولي أي طلب كل اهتمامنا وسننفذه حالاً.

وتفضلوا.....

.....  
.....



## ٣- رسائل طلب البضائع:

### ١- مفهومها:

هي اكثر الرسائل انتشارا وبموجبها يطلب المرسل / الزبون من البائع تزويده بسلع / خدمات أو كليهما. وقد تستخدم فيها نماذج مخصوصة أو تتم عبر مندوبي المبيعات أو بالهاتف تبعا لطبيعة اطلب.

يجب الأخذ في الاعتبار ما تتضمنه هذه الرسالة من التزام مالي وأدبي.



## ب- تنظيم رسالة الطلب:

- ابدأ فوراً بتفويض القارئ/ البائع، مثلاً: "أرجو أن ترسلوا لنا..."
- أذكر بوضوح ودقة جميع التفاصيل الضرورية عن السلع المطلوبة
- أذكر أية معلومات ضرورية فيما يتعلق بالدفع، التسليم والكفالة والتأمين والشحن والتغليف وأية متطلبات أو شروط أخرى خاصة.
- اختتم الرسالة بصورة ودية لبقة تناسب الموقف.



رقم طلب البضاعة:

التاريخ ٢٠ نيسان ٢٠٠٨

تحية طيبة وبعد

نرجو أن تزودنا بالكتب الآتية:

- (١٠) نسخ من كتاب "أسس الاتصال الناجح" للكاتب عزيز سلام، ٢٠٠٧ سعر النسخة (٢٠) دولار.
- (١٠) نسخ من كتاب "مهارات كتابة الرسائل الناجحة" للكاتب حلمي مراد، ٢٠٠٧ سعر النسخة (٢٥) دولار
- (٥) نسخ من كتاب "مهارات كتابة التقارير" للكاتب فؤاد حسن، ٢٠٠٦ سعر النسخة (٣٠) دولار
- (٥) نسخ من كتاب "الاتصالات الشفهية الفعالة" للكاتب سالم صدقي، ٢٠٠٦ سعر النسخة (٢٠) دولار

٧٠٠ دولار

مجموع القيمة

نرفق شيكا بقيمة (٧٠٠) دولار وفق قائمة الاسعار الصادرة منكم عام ٢٠٠٨، وفي حال زيادة الاسعار و/ أو مصاريف شحن أو ضريبة مبيعات وغيرها، نرجو إرسال فاتورة بالمبلغ المطلوب أو سندفع لكم عند التسليم إذا ما فضلتم ذلك. سوف نكون ممتنين لكم لتنفيذ هذا الطلب بسرعة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام



# ثالثاً: الرسائل الحياضية

## ١- مفهوم الرسالة الحياضية:

هي تلك الرسالة التي تتضمن أنباء او معلومات لا تعتبر سارة ولا غير سارة بالنسبة للقارئ. ومن أنواعها رسائل الإعلان عن تغيير عنوان الجهة المرسله أو الاعلان عن سياسات أو إجراءات أو ترقيات معينة في الشركة المرسله.



## ٢- منهجيتها واستخداماتها:

- تكتب بمنهجية الرسائل الايجابية (الأسلوب المباشر)، حيث تبدأ الرسالة بالفكرة الرئيسية أو الغرض أو الموضوع الأساسي، يلي ذلك توضيحات محددة ودقيقة حول الفكرة الرئيسية/ الغرض، واخيرا تختتم الرسالة بصورة ايجابية ودية تناسب الموقف/ الحالة.
- تستخدم المنظمات أحيانا «التعليمات» لإعلام مستخدميها مثلا بما تقرر من سياسات وإجراءات وهنا يجب مراعاة:
- أن تكون الجمل والعبارات واضحة جدا لجميع مستويات العاملين.
- تجنب نبرات/ لهجات التهديد والوعيد والكبرياء.



السيد.....الفاضل

نظرا للاجراءات الجديدة التي قامت بها شركة الهواتف فقد تم تغيير أرقام هواتفنا لتصبح كمايلي.....،  
لقد نشرنا اعلانا بذلك في الصحف اليومية خلال الأيام الثلاثة الماضية، ولكننا حرصنا أن نوجه اليك هذه الرسالة بصفتك أحد زبائننا المتميزين لسنوات طويلة، ونأمل استمرار هذه العلاقة الوثيقة فيما بيننا لسنوات طويلة قادمة.

وتفضلوا.....

.....





مَشَقَّةٌ  
بِحَمْدِ اللَّهِ

