

استراتيجيات إدارة السمعة للمنظمات



GENTEX®
TRAINING CENTER



المقدمة

في عالم اليوم المتصل رقميًّا، تعد السمعة الإيجابية أحد الأصول القوية لأي مؤسسة. ومع ذلك، فإن المراجعات السلبية عبر الإنترنت، وأخطاء وسائل التواصل الاجتماعي، والأزمات غير المتوقعة يمكن أن تشوّه بسرعة صورة العلامة التجارية المقصولة بعنانة. يزود هذا البرنامج المكثف الذي يستمر خمسة أيام، والذي يقدمه مركز جينتكس للتدريب، المشاركين بالمعرفة الأساسية والمهارات العملية للتغلب على تعقيبات إدارة السمعة. من خلال استكشاف شامل لمراقبة السمعة عبر الإنترنت، واستراتيجيات الاتصال في الأزمات، وتقنيات بناء السمعة الاستباقية، يكتسب المشاركون القدرة على حماية سمعة مؤسساتهم، ومعالجة ردود الفعل السلبية بشكل فعال، وبناء ثقة دائمة مع أصحاب المصلحة.

أهداف دورة استراتيجيات إدارة السمعة للمؤسسات:

- تطوير فهم شامل لعوامل السمعة عبر الإنترنت وتأثيره على المنظمات.
- إتقان فن مراقبة السمعة عبر الإنترنت وتحديد التهديدات المحتملة للسمعة.
- تطوير مهارات الاتصال القوية في الأزمات لإدارة الدعاية السلبية بشكل فعال.
- تصميم وتنفيذ استراتيجيات استباقية لإدارة السمعة لبناء صورة إيجابية للعلامة التجارية.
- الاستفادة من منصات وسائل التواصل الاجتماعي لبناء السمعة والمشاركة الإيجابية لأصحاب المصلحة.
- تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع المراجعات عبر الإنترنت ومعالجة شكاوى العملاء.
- قياس نجاح جهود إدارة السمعة وإظهار قيمة الحماية الاستباقية للعلامة التجارية.



منهجية الدورة

يستخدم هذا البرنامج التفاعلي نهجاً يركز على المشاركين ويعزز بين المحاضرات التي يقودها المعلم ودراسات الحالة الواقعية والمناقشات الجماعية والتمارين العملية. ينخرط المشاركون في محاكاة السمعة عبر الإنترنت، وأنشطة لعب الأدوار في التواصل أثناء الأزمات، وتمارين المشاركة في وسائل التواصل الاجتماعي. من خلال التعلم التعاوني وتوجيهات الخبراء، يقوم المشاركون بصفل تفكيرهم النقدي ومهارات حل المشكلات، وبناء الثقة لحماية وتعزيز سمعة مؤسستهم.

الفئات المستهدفة

- أخصائيوا العلاقات العامة والإعلام
- المتخصصون في التسويق وإدارة العلامات التجارية
- ممثلي خدمة العملاء ومديري وسائل التواصل الاجتماعي
- أصحاب الأعمال والمديرين التنفيذيين
- أي شخص يسعى إلى فهم وإدارة سمعة المنظمة عبر الإنترنت

محتوى دورة استراتيجيات إدارة السمعة :

اليوم الأول: فهم مشهد السمعة

- قوة السمعة عبر الإنترنت في العصر الرقمي



- تحديد أصحاب المصلحة وتأثيرهم على السمعة
- أدوات وتقنيات مراقبة السمعة عبر الإنترنت
- تحليل تأثير المراجعات عبر الإنترنت ومعنويات وسائل التواصل الاجتماعي

اليوم الثاني: التخطيط والاستجابة للأزمات

- تطوير استراتيجيات الاتصال الفعال للأزمات
- صياغة رسائل التواصل أثناء الأزمات والبيانات العامة
- إدارة الاستفسارات الإعلامية والتحفيض من الدعاية السلبية أثناء الأزمات
- أفضل ممارسات الاتصال أثناء الأزمات في العصر الرقمي

اليوم الثالث: بناء سمعة إيجابية بشكل استباقي

- تطوير خطة استراتيجية لإدارة السمعة
- إنشاء محتوى مقنع وال التواصل مع أصحاب المصلحة على وسائل التواصل الاجتماعي
- بناء الثقة والشفافية من خلال التواصل الحقيقي
- تعزيز تجارب العملاء الإيجابية والمراجعات عبر الإنترنت

اليوم الرابع: إدارة المراجعات عبر الإنترنت وشكاوى العملاء

- الرد على المراجعات والتعليقات السلبية عبر الإنترنت
- تهدئة نزاعات العملاء وتعزيز الحلول الإيجابية



- استخدام منصات المراجعة عبر الإنترنت لبناء السمعة

- قياس تأثير ملاحظات العملاء على السمعة

اليوم الخامس: مستقبل إدارة السمعة

- الاتجاهات والتكنولوجيات الناشئة في إدارة السمعة عبر الإنترنت

- دمج إدارة السمعة مع استراتيجيات وسائل التواصل الاجتماعي

- التكيف مع المشهد المتتطور عبر الإنترنت والتخفيض من المخاطر المستقبلية

- التعلم المستمر والبقاء في أعلى القمة للسمعة

الخاتمة:

من خلال إكمال هذا البرنامج الشامل بنجاح، سيكون المشاركون قد اكتسبوا المعرفة والمهارات والثقة اللازمة للتنقل في العالم الديناميكي لإدارة السمعة عبر الإنترنت. وسيكونون مجهزين لتحديد ومعالجة التهديدات المحتملة للسمعة، وبناء حضور قوي وإيجابي عبر الإنترنت، وحماية السمعة القيمة لمؤسساتهم.