

سياسة التواصل الداخلي



يقصد بالتواصل الداخلي كافة الأنشطة التي تتبنى خلق قنوات تواصل مشتركة بين الموظفين في T2 ، ونشر المعلومات والمستجدات المتعلقة بالعمل، والتأكد من إلمام الموظفين بالأخبار والتحديثات المهمة في T2 . وينظر التواصل الداخلي إلى الموظف على اعتبار أنه شريك فاعل بـ T2، مما ينتج عن ذلك زيادة مستوى الرضا وتعزيز ولاء الموظفين لـ T2..



وإن التواصل بكافة أشكاله هو العصب الحيوي لكافة الأعمال الفردية والجماعية والمؤسسية، ويعد الاتصال الذهني أبرز أنواع الاتصال لا سيما أنه المحرك الأساسي والأول لكافة الأعمال والمهام، ومن هذا المفهوم برزت الحاجة إلى تطوير طبيعة عمل التواصل داخل الشركة لمفهوم أكبر، وذلك لمصلحة الشركة والجمهور الذي تخدمه.

يبدأ نجاح المنظمات من داخلها بتعزيز اتصالها بجمهورها الداخلي حيث يساهم الاتصال بالعاملين في ترسيخ الرضا الوظيفي عن المنظمة وسياساتها والتفاعل والاندماج مع برامجها، مما يساعد المنظمة على نقل صورة جيدة إلى الخارج عن طريق موظفيها.

#### • طرق التواصل

#	أصحاب المصلحة	قنوات الاتصال
1	العملاء	الاتصال الهاتفي ، الموقع الإلكتروني ، الرسائل النصية ، مراسلات البريد الإلكتروني ، العروض التقديمية ، منشورات أخرى ، واتس أب ، حضوري
2	الموظفون	وسائل التواصل الداخلية ، رسائل البريد الإلكتروني، الاجتماعات عبر الإنترنت، الاتصالات الهاتفية، الرسائل، هاتق أوت
3	الجهات الحكومية والتشريعية	جهات الاتصال ، الرسائل ، مراسلات البريد الإلكتروني
4	مزودو الخدمة	البريد الإلكتروني، الرسائل، الاجتماعات

## • بناء الهوية للشركة


- 1- يجب استخدام التوقيع الرسمي الموحد في البريد الإلكتروني الشخصي وكتابة البيانات الشخصية بشكل واضح، وذلك لتبني السمعة بجودة المنتجات وبناء الثقة مع الجمهور الداخلي والعملاء، حيث تتأثر الصورة الذهنية للمنظمات. 
- 2- وضع هوية (الصورة الشخصية) في الواتس أب بالرقم الشخصي للعمل. 
- 3- كل ما يتم نشره في وسائل التواصل الاجتماعي من الموظف الشركة ليس لديها أدنى مسؤولية وهي تمثل رأي الموظف الشخصي



## • التواصل وفق التسلسل الهيكلي

يكون التواصل بخصوص العمل وسيرة أو المشاكل والمقترحات وغيرها وفقاً للترتيب الهيكلي في الشركة ويعتبر الهيكل هو الإطار الذي يحدد الإدارات والأقسام المختلفة.

## • عند التواصل مع الأشخاص والجهات لابد من أخذ الاعتبار لكل من :

- 1- البدء بالتحية، والتعريف الشخصي في حال كان التواصل للمرة الأولى.
- 2- استخدام الصيغة المناسبة والرسومية في التواصل وعدم استخدام الأيقونات 
- 3- عدم استخدام الألفاظ البذيئة
- 4- استخدام الوسيلة المناسبة مثلاً في حال التواصل مع الجهات يستخدم البريد الإلكتروني (أي ما يناسب شخصية المستقبل)
- 5- اختيار الوقت المناسب وذلك لكي تكون الرسالة فعالة وليتم الرد أو العمل عليها في الوقت المناسب
- 6- الاهتمام ببناء الرسالة حيث لابد أن تتضمن: العنوان، اسم المرسل إليه والاشعار له حسب منصبه، المحتوى، الشكر



• أمور يجب ملاحظتها في حال كان التواصل بالبريد الإلكتروني :

- 1- في حال إرسال رساله تخص موضوع معين يجب توضيح العنوان..
- 2- في حال الرد أو وجود مستجد يجب الرد أو الأشعار على نفس الرسالة وعدم القيام بعمل رساله جديدة؛ حتى لا يكون هناك لبس للرسالة مع موضوعات أخرى.
- 3- الرد بنفس اللغة المرسله.
- 4- يجب أن يتم التوضيح ضمن البريد الإلكتروني فيما إذا كان يتطلب رد (reply required) أو أنه للعلم فقط (for you information) أو أنه ذات أولوية (high priority) أو مهم للغاية (urgent)
- 5- عند إرسال تذكير للشخص المتلقي يجب أن يتم إضافة المدير المباشر ضمن عناوين الاستلام ليصله إيميل بالتذكير المرسل
- 6- يجب الرد على الرسائل بما لايزيد عن يومي عمل
- 7- يجب على المتلقي أن يقوم بالرد لإبلاغ الجهة المرسله بالاستلام على سبيل المثال ( /Noted /
- 8- الارسال يكون للشخص الموجه له ونسخة (CC) للمطلعين



• الاتصالات الهاتفية

- 1- التواصل عن طريق الرقم الخاص بالعمل
- 2- عند التواصل مع الشخص لأول مرة يجب ذكر اسم الشركة و التعريف الشخصي
- 3- الرد على الاتصال مباشرة وفي حال عدم القدرة على الرد معاودة الاتصال بالشخص المتصل خلال يوم العمل نفسه.
- 4- في حالة عدم الاستجابة من قبل الشخص المستقبل يقوم المتصل بإرسال رسالة بوسائل التواصل للتذكير بالاتصال.

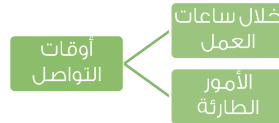


## • الاجتماعات

- 1- يجب على كل منسوبي الشركة أن يقوموا بتوثيق أي التزام مثل الاجتماعات ، البرامج التدريبية المجدولة ( في وقت معين) والإجازات من خلال الـ Calendar سواء فيما يتعلق بالعمل أو في أي أمور أخرى خلال وقت العمل ليتسنى لباقي الموظفين معرفة الأوقات المتاحة لترتيب اللقاءات معهم.
- 2- يجب على جميع منسوبي الشركة أن يقوموا بإظهار الـ Calendar الخاصة بهم وعدم إخفائه
- 3- في حال كان الاجتماع جماعي يقوم الشخص المنسق للاجتماع بالتواصل الشخصي للتنسيق ومن ثم إرسال دعوة وفقاً لوقت مقترح للجميع.
- 4- لا حاجة لحضور جميع موظفي القسم أو الفريق في بعض الاجتماعات يكفي تعيين من ينوب عنهم أو له علاقة في أطراف الموضوع حتى لا يتعطل العمل .
- 5- أثناء الاجتماعات يرجى عدم الرد على الهاتف والاجتماع قائم وإرسال اشعار للمتصل بالاعتذار والتواصل معه بعد الاجتماع.
- 6- في حال عدم القدرة على حضور اجتماع يجب اشعار منسق الاجتماع والاعتذار أو ترشيح شخص ينوب عنه.

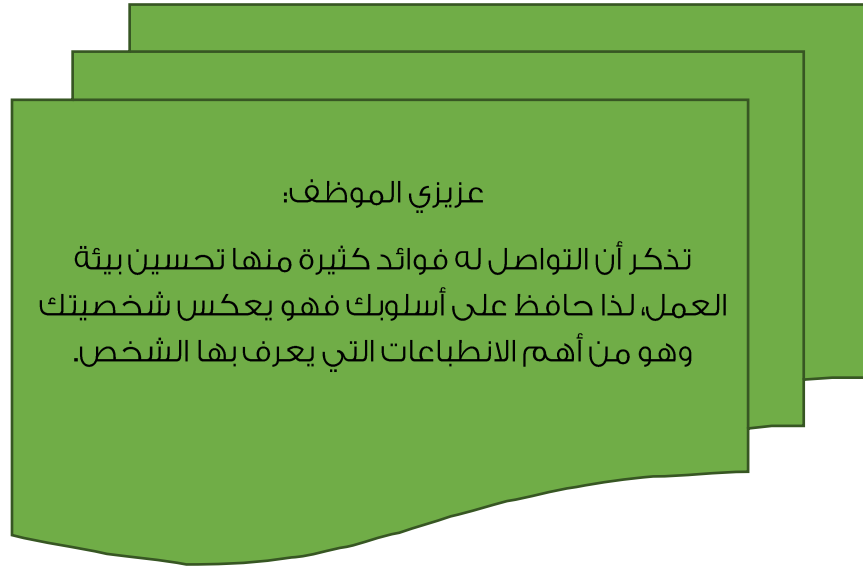
## • سياسات عامة

- 1- أوقات الاتصال تكون خلال ساعات العمل 9 صباحاً إلى 7م إلا في حالة الأمور الطارئة.



- 2- في حال احتاجت أحد الفرق عمل قد يتطلب مساعدة فريق آخر خارج الأوقات الرسمية مثل فريق العمليات والبنية التحتية في حال احتاج فريق التطوير لابد أن يكون بإشعار مسبق منهم حتى يكونوا على استعداد تام للمساعدة.
- 3- يتم النقاش عن طريق مكالمات أو اجتماعات وبعد النقاش يتم إرسال بريد إلكتروني في حال الاتفاق على أمر أو مناقشة ما استجد في اجتماعات أخرى.
- 4- متابعة العمل الغير مستعجل يكون عن طريق البريد الإلكتروني والمستعجل يكون عن طريق مكالمات هاتفية أو عن طريق خدمة الهانق آوت .
- 5- الوصول للأشخاص عن طريق الهاتف الشخصي أو هانق آوت، في حال عدم الرد التواصل مرة ثانية وثالثة وتكون بفترات متباعدة.
- 6- في حال الرغبة بالتواصل مع شخص ولا تستطيع الوصول إليه يرجى التواصل مع المسؤول وفقاً للتسلسل الهيكلي مثلاً مدير الشخص وبعدها مدير مديرية.

- 7- يعتمد البريد الإلكتروني الرسمي وكذلك قناة التيلجرام في نشر السياسات و القرارات وغيرها من الأمور.
- 8- يجب على الموظف في حال رفعه إجازة على نظام فرائي مزامنته مع ال Calendar
- 9- على الموظف أن يبقي هاتفه فعالاً وعدم إغلاقه حتى خارج أوقات العمل وذلك في حال الحاجة الماسة له أو وجود أي ظرف طارئ.





T2SA

شكراً لكم