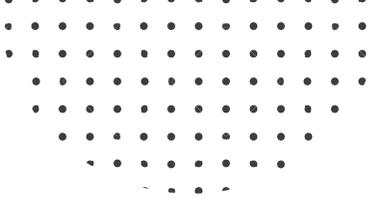


دليل منظم الفعاليات المتميز Usher – مرشد



إهداء ● ▶▶

إلى الشباب السعودي الفخور بهويته، المبادر
بالتعلم و اللذي يمثل الوطن خير تمثيل.

- ماجستير إدارة، مستشارة مرخصة من وزارة التجارة.
- مستشارة في التدريب و الإدارة و الفعاليات.
- مدربة معتمدة من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في تنمية المنشآت الصغيرة والمتوسطة و مرشد متطوع في عدد من الجهات.
- عضو لجنة شباب الأعمال بغرفة الرياض.
- خبرة أكثر من 14 سنة في تنظيم و إدارة الفعاليات.
- سيدة أعمال؛ مالك ومؤسس نفال للاستشارات و الحلول التدريبية و العلاقات العامة.

مقدمة

في عالم الفعاليات بمختلف أنواعها وأشكالها ومهما بلغت درجة التكنولوجيا فيها؛ إلا أن وجود العنصر البشري للتوجيه والإرشاد على أرض الحدث يتطلب لا يمكن الإستغناء عنه، وبذلك كان توفير المرشدين والموجهين في الفعاليات أمر ضروري يكاد يكون حتمي لإدارة الحشود.

المرشد والموجه هو واجهة الفعالية وهو الذي يأخذ على عاتقه مهمة الإتصال المباشر مع الحضور، لذلك من المهم جداً أن يكون هذا الإتصال مدروس ومناسب للفئة التي يتعامل معها لإعطاء انطباع إيجابي عن الفعالية ككل.



كيف تترك انطباع عند الآخرين؟

55%

مظهرك



38%

كيف تتكلم

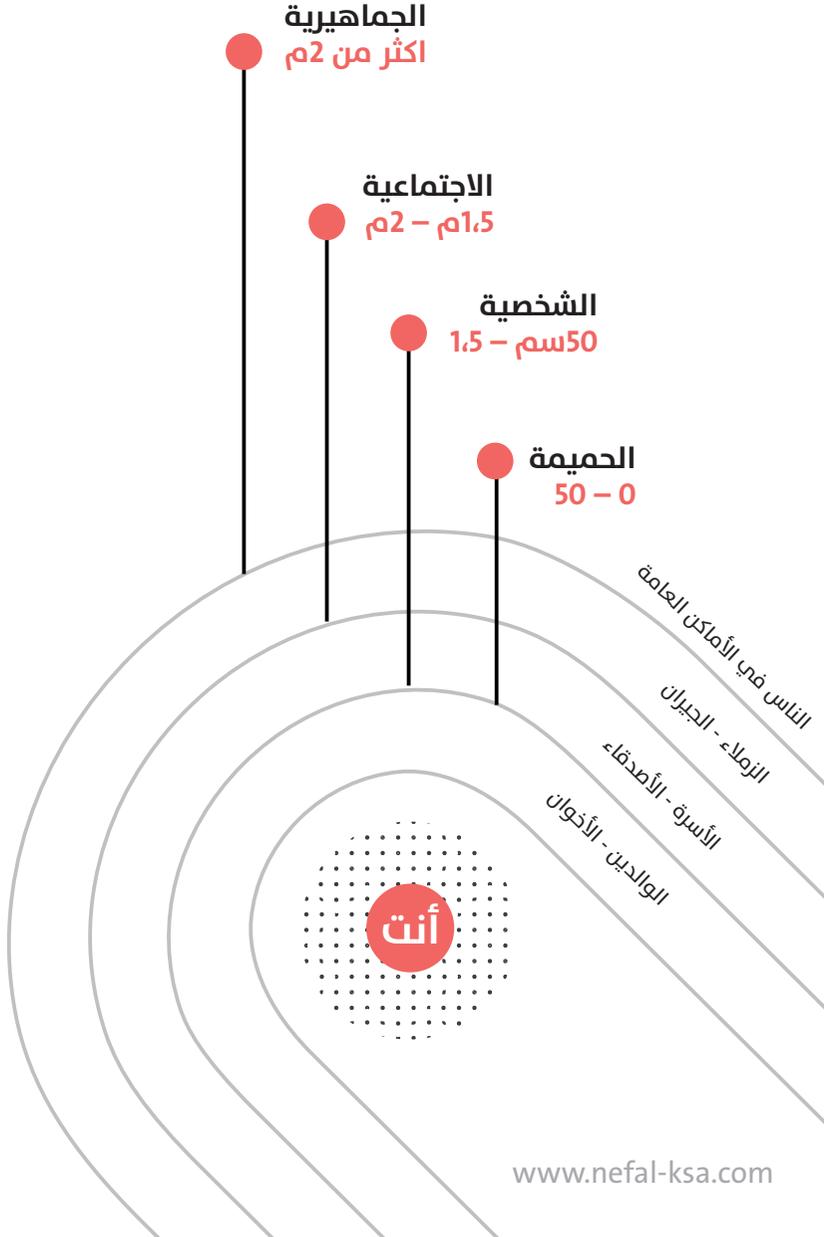


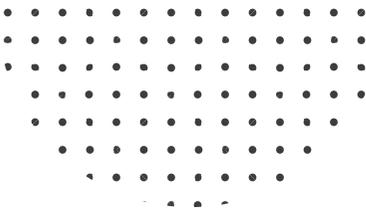
7%

الرسالة التي تسعى
لايصالها من خلال كلامك



التعرف على الحيز الخاص بك، و الحيز الخاص بالآخرين يعطيك القدرة على تقدير المسافة الآمنة و المثالية بينك و بين الزوار حسب تصنيفهم.





من هو ال Usher؟

هو الشخص الذي يقوم بتنظيم الدخول والخروج، ويسهم بشكل أساسي في إدارة الحشود، ويقدم المساعدة للزوار، ويدعم الفريق.

الشخصية

الثقة بالنفس

1. دع الخجل جانباً، بادر، واقترح، ولا تردد في مشاركة أفكارك.

الإيجابية وروح التعاون

2. شارك بشغف في تنفيذ الخطط والاقتراحات، أظهر جانب المرونة، والدعم للفريق.

إحسان الظن بالآخرين والتفأؤل

2. تجنب التحزب، ولا تكن بيئة خصبة للغيبة والنميمة، وحوض للسلبية.

4. التركيز وحضور الذهن.

5. البشاشة والابتسام.

المظهر العام

النظافة الشخصية:



ترطيب اليدين والوجه اذا
لزم الأمر.



في الفعاليات الرسمية،
من المهم جداً تجنب
الكعب، (ممنوع الصندل،
والشيشب)



للشباب: حلاقة الشعر،
ترتيب الذقن، وتقليم
الاذافر.



الاستحمام قبل
الفعالية، لبداية نشيطة
ومنعشة.



الحرص على وضع مزيج
روائح التعرق، وعدم
الاعتناء بالعطور.



للبنات: تقليم الاظافر،
مكياج خفيف، وعدم
المبالغة بتركيب الاظافر
والرموش.



ارتداء بطاقة التعريف
بالشكل المتعارف عليه،
بشكل واضح وعدم ادخال
البطاقة في احد الجيوب،
فالهدف منا اثبات الهوية
والتعريف.



ارتداء الأحذية المريحة،
والغير ملفتة، والحرص
على الأحذية المغلقة ذات
الألوان المحايدة في
الفعاليات الرسمية. من
المهم جداً تجنب الكعب،
(ممنوع الصندل،
والشيشب)



ارتداء الملابس النظيفة،
ومن ذلك العبايات،
والحرص على التي تحتوي
على جيوب لوضع اشياءك
الخاصة.



الاكسسوارات: عموماً
تكون بسيطة، وغير مبالغ
فيها، والحرص على
الألوان المحايدة في
النظارات الطبية مثلاً،
وتجنب الاكسسوارات ذات
الأصوات والألوان الملفتة.



العطور: تجنب العطور
القوية بشكل عام، وفي
الفعاليات العالمية تجنب
دهن العود.



من الممكن استخدام
حقائب صغيرة لوضع
الحوال والاحتياجات
الضرورية الصغيرة، على
ان تكون الوانها محايدة
وغير ملفتة للانظار بحد
ذاتها.

لغة الجسد

1. المشي

- 01** المشي بصورة متزنة، وتجنب التأرجح بكامل الجسم.
- 02** دفع الكتفين قليلاً للخلف، مع دفع خفيف للردفين الى الامام للحفاظ على استقامة الظهر.
- 03** المحافظة على مستوى الذقن دائماً متوازياً مع الأرض.
- 04** ارجحة اليدين باعتدال ورفع.
- 05** شد البطن.



تجنب

01 Cat walk ، أو مشية عارضات الأزياء.

02 الكتف المتهدل.

03 مسابقة الريح - تسحب الأقدام.

04 الركض؛ لما فيه من اثاره قلق وربما زعر الاخرين.

2. الوقوف

الرأس: مرفوع بذقن موازي للأرض.

الاكتاف: للخلف.

الجسد: مواجه الأمام.

اليدين: متطابقة إلى الأمام
بشكل مريح وطبيعي، اليمنى
فوق اليسرى مع المحافظة
على الابتسامة في كل الأوقات.

3. الجلوس

01 المحافظة على استقامة الظهر.

02 الجلوس في المنتصف (عدم الاستناد بالظهر).

03 الثبات؛ وتجنب كثرة الحركة والعبث بالكرسي وخصوصاً إذا كان كرسي دوار.

مخاطر الجلوس

01 وضع رجل على رجل.

04 خلع الأحذية أثناء الجلوس.

02 الاسترخاء على المقعد.

05 الجلوس على أحد الاقدام وفرد الأخرى.

03 كشف الساقين بشكل مبالغ فيه (للجنسين)

06 رفع القدم على المقعد أثناء الجلوس.

4.الصعود – الهبوط (الدرج):

01 استقامة مع انحناءة بسيطة للتمكن من رؤية الدرج

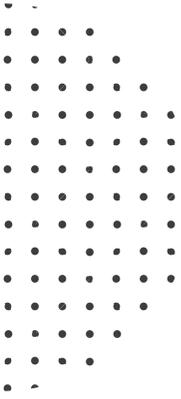
02 لمس مقدمة القدم قبل الكعب

محاذاير الصعود:

01 صوات بالقدمين، أو أصوات التعب.

02 الإنحناء الشديد.

03 القبض على الدرزين.



4. الهبوط

01 ظهر مستقيم، انحناء بسيطة للتوازن

02 الارتكاز على مقدمة القدم، ودفع الجسد بالأخرى

03 ملامسة الدرابزين وعدم الإمساك به

04 سرعة معتدلة

مخاطر الهبوط:

03 التوسط في الدرج و عدم اتاحة الفرصة للآخرين بالتجاوز

01 الاندفاع

04 المبالغة في رفع الملابس

02 تباعد الساقين

السلام المتحركة:

إلتزام اليمين **01**

اليسار للمستعجلين (عفواً-عذراً-من
فضلك) **02**

ذوقيات:

01
إذا كان الرجل بمصاحبة سيدة لابد من أن يصعد قبلها وينزل قبلها.

02
السرعة المعتدلة بالصعود لاتاحة المجال للآخرين.

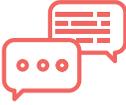
تحذيرات وممنوعات:



تناول الوجبات في مكان العمل وليس في المكان المخصص لذلك.



أخذ صور شخصية مع الضيوف والشخصيات الاعتبارية سواء بعلمهم أو بدون علمهم.



السلوك السلبي والتذمر المستمر.



الانشغال بالتصوير الشخصي، او تصوير الحدث واهمال المهمة الأساسية التي تم توظيفك من اجلها.



السلام بحميمية على الضيوف.



استخدام الهاتف الجوال في غير الضرورة، حيث أن الهاتف يعتبر أحد معوقات الاتصال بينك وبين الجمهور.



الفضول السلبي.



المبالغة في الزينة.



مضغ العلكة.



خطوات تهدئة العملاء الغاضبين:

استمع Listen

01

استمع للضيف اظهر بعض التعاطف مع مشكلته مع إبداء التفهم.

اعتذر Apologize

02

أعتذر عند تعرضه لهذه المشكلة واطلب منه أن يمنحك فرصة للنظر في الموضوع وحله إن كان ذلك في الإمكان.

الحل Solve

03

حاول حل المشكلة قدر الإمكان.

شكر Thank

04

اشكر الضيف على صبره ومشاركة مشكلته معك وثقته.



تذكر ان الإبتسامة هي عنصر النجاح
الوحيد اللذي يمكن استخدامه في
كل الفعاليات على مختلف أنواعها.

