

كتابة الأعمال



قائمة المحتوى

- 1- الهمزة في مواضع الجملة.....
 - ← أن يفرق بين الحروف ذات الصوت المتشابه.
 - ← أن يميز بين طرق رسم الهمزة في مواضع الجملة.
- 2- التأنيث والتذكير عند كتابة الأرقام العربية.....
 - ← أن يلاحظ الفرق بين التأنيث والتذكير عند كتابة الأرقام العربية.
- 3- الاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم.....
 - ← أن يتعرف على أماكن استخدام علامات الترقيم.
- 4- الجمل الإنشائية.....
 - ← أن يستنتج الفرق بين الجملة الإنشائية الطلبية، وغير الطلبية.
- 5- مكونات الرسالة المكتوبة وطريقة الإعداد.....
 - ← أن يستنتج طريقة كتابة خطاب رسمي.
- 6- رسالتك في البريد الإلكتروني.....
 - ← أن يقارن بين طرق إرسال بريد إلكتروني.
- 7- القواعد والمختصرات في البريد الإلكتروني.....
 - ← أن يتعرف على القواعد والمختصرات في البريد الإلكتروني.
- 11-Spelling.....
- 12-Grammar.....
- 13-Punctuation.....
- 14-Types of Sentences.....

الدرس الاول

الهمزة في مواضع الجملة

الهمزة في مواضع الجملة

1- الهمزة في أول الكلمة:

همزة الوصل

اسبق الكلمة بحرف (الفاء أو الواو) إن لم تنطق الهمزة فهي ألف وصل
تكتب ألفًا دون همزة.

مثال 1: فافتتح الحساب بألف جنيه.

مثال 2: واقترض من البنك عشرة آلاف جنيه.

همزة القطع

اسبق الكلمة بحرف (الفاء أو الواو). إن نطقها بالهمزة فاكتب ألفًا فوقها
همزة.

مثال 1: وأودع المال في حسابه.

مثال 2: فأقرضه مليون جنيه.

2- الهمزة فوق الألف وتحتها:

تحت الألف

☐ عندما تنطقها مكسورة.

مثال 1: إيداع الأموال في الحساب الائتماني يعطيك أرباحًا كثيرة.

مثال 2: إعطاء القروض للعملاء له شروط محددة.

فوق الألف

☐ إن نطقها مفتوحة أو مضمومة تكتب فوق الألف:

مثال 1: أخذ العميل مكافأة.

أودعت الفوائد في الحساب.

مثال 2: أرباح شهادات الاستثمار كبيرة.

أسامة من أفضل عملاء البنك.

3- الهمزة في وسط الكلمة أ - ؤ - ئ - ء

الهمزة فوق الألف بمنصف الكلمة. أ

- فوق حرف الألف: إن كانت الهمزة ساكنة وقبلها حرف مفتوح:

مثال: رأس المال أساس المشروعات.

- إن كانت مفتوحة وقبلها مفتوح:

مثال: سأل العميل عن قيمة الأرباح.

- إن كانت مفتوحة وقبلها حرف ساكن:

مثال: يشأل العملاء عن فوائد شهادات الاستثمار

الهمزة فوق الواو بمنصف الكلمة. ؤ

- فوق حرف الواو: عندما تنطقها ساكنة أو مفتوحة بعد حرف مضموم، أو مضمومة وقبلها حرف مفتوح أو ساكن أو مضموم.

مثال: أمر مؤسف أن يتعامل الموظف باستعلاء. (الهمزة ساكنة بعد ضم)

مثال: نحن نؤمن حساباتك بسرية تامة. (الهمزة مفتوحة وقبلها مضموم)

الهمزة فوق نبرة في منتصف الكلمة ء:

- إذا كانت مكسورة أو ما قبلها مكسور:

مثال: أصدرت الحكومة عملات جديدة فئة العشرين جنيهاً.

مثال: تنقسم الودائع إلى ودايع تداولية وودائع ثابتة.

مثال: فوائيد القرض تناقصية.

مثال: حول التاجر نقوده إلى سبائك ذهبية.

مثال: مئآت الملايين من الجنيهات يجري التداول عليها يومياً.

الهمزة على السطر في منتصف الكلمة ء

• على السطر بوسط الكلمة: عندما تجد الحرف السابق لها ألقاً ساكنة وهي مفتوحة.

مثل: - تساءل العميل عن فوائيد شهادات الاستثمار.

• على السطر بوسط الكلمة: عندما تجدها مفتوحة ويسبقها واو ساكنة

. مثل: - المروءة صفة الشجعان.

• على السطر بوسط الكلمة: عندما يأتي بعدها ألف المثنى والحرف قبلها من الحروف الي لا توصل بما بعدها كالزاي والراء..

مثال: هذان جزءان من المئة. هذان ضوءان قويان.

4- الهمزة في آخر الكلمة ء أ ؤ ة:

الهمزة فوق الألف أ

• فوق حرف الألف عندما تجد الحرف السابق لها مفتوحاً.

مثال: قرأ العميل الشروط كلها. - لجأ العميل لشركة تروج له منتجه.

الهمزة فوق الواو و

• فوق حرف الواو عندما تجد الحرف السابق لها مضموماً.

مثال: تكافؤ الفرص سمة من سمات العدالة.

الهمزة على الياء بآخر الكلمة ء

• فوق حرف الياء عندما تجد الحرف السابق لها مكسوراً.

مثال: المشروع البائى يحتاج تمويلاً.

الهمزة على السطر بآخر الكلمة ء

• تكتب على السطر في آخر الكلمة حين يكون قبلها ألف أو حرف ساكن:

مثال: عليك ملء الاستمارة بدقة.

مساء اليوم آخر موعد لسداد المستحقات.

الدرس الثاني

التأنيث والتذكير عند كتابة الأرقام العربية

التأنيث والتذكير عند كتابة الأرقام العربية

1- العددين (1-2) العدد يطابقان المعدود:

مثال 1: يوجد عميل واحد. يوجد عميلان اثنان.

مثال 2: توجد عميلة واحدة. توجد عميلتان اثنتان.

2- الأعداد من (3-10) العدد يخالف المعدود:

مثال 1: سيتم تسليم البطاقة الائتمانية في خلال سبعة أيام.

مثال 2: سيتم تفعيل الحساب في خلال ثلاث ساعات.

3- العددين (11-12) يتطابقان مع المعدود:

مثال 1: يوجد أحد عشر عميلًا.

مثال 2: يوجد اثنتا عشرة عميلة.

4- الأعداد من (13-19) الجزء الأول يخالف المعدود والثاني يطابقه:

مثال 1: سيتم تسليم البطاقة الائتمانية في خلال سبعة عشر يومًا.

مثال 2: سيتم تفعيل الحساب في خلال خمس عشرة ساعة.

5- أعداد العقود (20 - 30 - 40...) لا تتأثر بالمعدود:

لكن تكتب عشرون في حالة الرفع مثل المبتدأ حين نبدأ بها الجملة، وتكتب عشرين في حالة النصب والجر:

مثال 1: هذا القرض يسدد في عشرين سنة، ربحت ثلاثين نقطة في مكافآت الشراء.

مثال 2: ستون عميلة في الانتظار. مثال 3: يوجد عشرون عميلًا.

6- الأعداد المتقاطعة من (21-99):

• الأعداد من 3-9 تخالف المعدود (لا تتأثر أعداد العقود)

مثال 1: يوجد خمسة وثلاثون طلب قرض.

مثال 2: يوجد تسع وثلاثون شهادة استثمار.

• الأعداد 1-2 يطابقان المعدود (لا تتأثر أعداد العقود)

مثال 1: يوجد واحد وثلاثون طلب قرض.

مثال 2: يوجد اثنتان وثلاثون شهادة استثمار.

7- الأعداد من (100-900) يتم كتابتها متصلة ولا تتأثر بالمعدود:

مثال 1: سبعمائة رسالة تفعيل حساب بنكي.

مثال 2: رصيدك الحالي مائة جنيه ومائتا قرش.

مثال 3: ثلاثمائة طلب قرض.

انتبه: العبرة في تحديد المذكر والمؤنث هو المفرد وليس الجمع.

كتابة 100:

استخدام "مئة" بدون حرف الألف جائز لغويًا، وأن مجمع اللغة العربية أجازها فعليًا. يفضل استخدام (مائة) في بداية الجملة وفي حالات الرفع، بينما تستخدم (مئة) بدون حرف الألف في حالات الجر والنصب. وفي داخل مصر من الشائع استخدامها بالالف "مائة".

الدرس الثالث

الاستخدام الصحيح لعلامات التقييم

الاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم

- علامات الترقيم: هي عبارة عن علامات محددة توضع أثناء عملية الكتابة؛ بهدف تعيين مواطن الوقف والابتداء وبيان الأغراض الكلامية،

وتوضع ملتصقة بالكلمة قبلها ما عدا الأقواس فإنها تلصق بالكلام المحصور بينها.

1- النقطة (.):

1- عند نهاية الجملة مثل: انتهيت من مراجعة حسابي.

2- بعد الحرف أو الاسم أو الكلمات التي تم اختصارها مثل: (ش.م.م.).

2- الفاصلة (،):

1. يتم وضعها بين مجموعة من الجمل القصيرة مثل: فتحت حسابًا جاريًا، وأجريت عمليات إيداع وسحب.

2. تستخدم بين أنواع الشيء وأقسامه مثل: من خدمات البنوك: السحب، والإيداع، وفتح حساب.

3- الفاصلة المنقوطة (؛):

1. بين جملتين تكون الأولى سببًا للثانية مثل: أخذت قرضًا من البنك؛ لأشتري سيارة.

2. بين أجزاء الكلام حين يكون الفاصل طويلًا مثل: محمد وهو عميل مميز لدى البنك منذ فترة طويلة؛ جاء لأخذ

4- النقطتان الرأسيتان (:):

1. توضع بين القول والمتحدث به مثل: قال الموظف: يمكنك الآن تفعيل بطاقتك.

2. توضع قبل ذكر الأمثلة مثل: التمويل أنواع مثل: شراء سيارة، أو عقار.

5- الأقواس ():

1. يتم وضعها في الجمل المعترضة. مثل: حثنا الرسول (صلى الله عليه وسلم) على الأمانة.

2. عند التفسير والإيضاح مثل: الحساب الجاري (وهو الحساب الذي يجري السحب والإيداع فيه بانتظام) لا تأخذ أرباحًا عليه.

6- علامات التنصيص (""):

تستخدم عند كتابة كلام تم اقتباسه نصبيًا وحرفيًا من كلام أشخاص آخرين أو نقل مصطلح خاص مثل: يجب تقديم "هوية شخصية" عند التقدم لفتح حساب.

7- علامة التعجب "!":

تأتي بعد الجمل التي تدل على الانفعالات النفسية (العاطفة) مثل: سعيد لحصولي على هذه المكافأة!

8- علامة الاستفهام (?):

توضع في نهاية الجمل الاستفهامية والتي ينتظر عليها إجابة مثل: كم تبلغ نسبة الفائدة على الوديعة الثابتة؟

9- الشرطة المائلة (\):

1- فصل الأجزاء المختلفة من اسم الشخص:

ي بعض الأحيان، يتم استخدام الشرطة المائلة لتحديد الفصل بين الأسماء الأولى والأسماء الأخيرة أو للدلالة على التباين في الهويات.

مثال: أحمد ... \أهنا

يمكن أن يُفهم هذا أن "أحمد" هو الجزء الأخير من الاسم، و "أ" هو الجزء الأول وتعبر عن الأستاذ أحمد و الأستاذة هنا.

2- تحديد التواريخ:

"نأمل أن يتم استلام الدفعة الشهرية في حسابك في تاريخ الدفع المقرر، وذلك في موعد أقصاه ٢٣/١٢/١٥".

3- في حالة العناوين:

"الرجاء إدخال البيانات التالية: الاسم/العنوان/رقم الهاتف".

4- ربط بين الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

يُرجى زيارة موقعنا على الإنترنت للاطلاع على تفاصيل حسابك: www.bankexample.com/account-details."

5- الإشارة إلى روابط الدفع الإلكتروني:

يُرجى استخدام الرابط التالي لتقديم المدفوعات الشهرية: www.bankexample.com/payment."

6- التعبير عن الاختيارات المتاحة للعملاء:

"يُمكنك سداد فاتورتك إما عبر الإنترنت / في أحد فروعنا."

7- تحديد خيارات الاتصال:

"في حال وجود أي استفسار، يُرجى الاتصال بخدمة العملاء عبر الهاتف / البريد الإلكتروني."

يرجى مراعاة أن هذه الأمثلة تستخدم الشرطة المائلة بشكل حذر وتبعًا للسياق الذي قد يكون أكثر مرونة في بعض الحالات. تأكد دائمًا من مراعاة

الأسلوب الرسمي والمتعارف عليه في المراسلات البنكية.

الدرس الرابع

الجمال الإنشائية

الجملة الإنشائية

❖ تنقسم الجملة الإنشائية إلى قسمين، هما: طلبية و غير طلبية

1- طلبية:

❖ هي كل كلام يُنشئ المتكلم بغرض طلب شيء ما، أو بغرض التعبير عن انفعال في النفس، وبالتالي، فهي لا تحتمل الحكم عليها صدقًا أو كذبًا.

مثل: الأمر والنهي والاستفهام والتمني والنداء. وتتضمن الأنواع التالية: (الأمر – النهي – الاستفهام – التمني).

الأمر: هو طلب شيء إلزامي، مثل: "سدد القرض قبل دخول موعد القسط الجديد".

النهي: طلب التوقف عن فعل ما، مثل: لا تعط بيانات بطاقتك الائتمانية لأحد.

الاستفهام: هو طلب العلم بشيء لم يكن معلومًا من قبل، مثل: هل ستقوم بتجديد حسابك هذا العام؟

النداء: هو طلب إقبال المدعو على الداعي مثل: يا عماد تعال إلى البنك صباحًا.

التمني: هو طلب حصول أمر محبوب مثل: ليت الناس يلتزمون بالمواعيد.

2- غير طلبية:

❖ وهي التي لا يطلب فيها المتكلم ولا ينتظر حصول شيء، أي ما لا يستدعي مطلوبًا وقت الطلب.

ولها صيغ كثيرة منها: (التعجب – القسم – المدح – الذم – البيان).

مثل:- "ما أجمل الاستيقاظ مبكرًا!" جملة إنشائية غير طلبية.

الجملة التي تفيد البيان تُستخدم للتعبير عن حقائق أو معلومات. تعتبر هذه الجمل من أنواع الجمل الإفادية.

- "يرجى التكرم بالإحاطة بأن حسابك ستنتهي صلاحيته في غضون عشرة أيام." أو "نحيطكم علمًا بأن..." جملة إنشائية غير طلبية تقع تحت خانة البيان.

1- البيان المالي:

"أعلن البنك عن تحقيق أرباح صافية بلغت ١٠٠ مليون دولار في الربع الأول من هذا العام".

2- التقرير الشهري:

"يظهر التقرير الشهري أن عدد حسابات الادخار قد ازداد بنسبة ١٥٪ خلال الشهر الماضي".

3- البيان حول الخدمات:

"تم تحديث الخدمة المصرفية عبر الإنترنت لتوفير تجربة أفضل للعملاء".

4- التقرير السنوي:

"وفقًا للتقرير السنوي، تم توسيع شبكة الفروع لتشمل مواقع جديدة في المناطق النامية".

الدرس الخامس

مكونات الرسالة المكتوبة وطريقة الإعداد

إعداد الرسالة المكتوبة

❖ الخطوات لكتابة رسالة رسمية مثالية: Formal message

1- تحديد الغرض:

حدد بوضوح الغرض من رسالتك. سواء كانت لنقل المعلومات، أو تقديم طلب، أو التعبير عن الامتنان، فإن وجود هدف واضح أمر أساسي.

➤ مثال 1: تأكيد استلام الوثائق لطلب فتح حساب: نشكركم على تقديمكم لطلب فتح حساب في [اسم البنك]. نؤكد لكم استلام جميع الوثائق المطلوبة، وسنقوم بمراجعتها خلال الأيام القليلة القادمة.

2- معرفة الجمهور:

فهم من هم جمهورك. حسن رسالتك لتناسب توقعات وأسلوب التواصل للمستلمين.

➤ الجمهور: العملاء الفرديين: مثال 1: إعلام العملاء بتحديثات في سياسة الأمان

نأمل أن تكونوا بأتم الصحة. نود إعلامكم بتحديثات هامة في سياسة الأمان للحسابات الخاصة بكم في [اسم البنك]. يرجى قراءة المرفقات للتعرف على التغييرات والإجراءات الجديدة.

➤ الجمهور: رجال الأعمال والشركات: عرض خدمات الخدمات المصرفية للشركات

نتمنى أن تكون أعمالكم تسير بكل ازدهار. نحن نقدم حلولاً مصرفية متقدمة لتلبية احتياجات الشركات، ونود الفرصة لمناقشة كيف يمكن ل [اسم البنك] دعم نجاح عملكم. يرجى الاطلاع على العرض المرفق لمزيد من التفاصيل.

➤ الجمهور: الشركاء والمستثمرين: مثال 3: إعلان عن إصدار منتج مالي جديد

نأمل أن تكونوا بأتم الصحة. يسرنا أن نعلن عن إصدار منتج مالي جديد يقدم فرصاً مبتكرة للمستثمرين. يمكنكم العثور على تفاصيل أكثر في المرفقات، ونتطلع إلى تعاون مثمر.

3- اختيار اللهجة المناسبة:

اختر لهجة تتناسب مع رسمية الرسالة. استخدم لغة محترمة واحترافية تتناسب مع طبيعة التواصل.

➤ 1. رسالة رسمية للعملاء:

في الاتصال مع العملاء، يجب استخدام لغة محترمة واحترافية. يُفضل التعبير عن الاهتمام والاحترام في كلماتك لتحقيق تجربة إيجابية للعملاء.

➤ 2. رسالة تأكيد لقاء أعمال:

في الرسائل التي تتعلق بلقاءات الأعمال، يجب استخدام لغة محترمة وواضحة لتوضيح التفاصيل وتأكيد الاتفاق.

➤ 3. رسالة تقديم عرض عمل:

عند إرسال عرض عمل، يجب استخدام لغة احترافية ومحترمة لجذب الانتباه بشكل إيجابي.

4- بداية بتحيةة رسمية:

ابدأ رسالتك بتحيةة مهذبة ورسمية. استخدم الألقاب والأسماء المناسبة لتوجيه الرسالة.

➤ مثال: "السيد/السيدة [اسم الشخص] المحترم/ة،"

- السيد الأستاذ/ فلان
- الأستاذة/ فلانة
- السادة الأفاضل
- السادة شركة.....
- السيد المهندس/ فلان الفلاني
- الدكتورة/ فلانة
- الزميلات والزملاء الأعزاء
- السادة الزميلات والزملاء

□ إذا كنت تعرف الشخص:

- "سيدي/سيدتي الفاضلة [اسم الشخص]،"
- "سيد/سيدتي الفاضلة [اسم الشخص]،"
- "أستاذ/أستاذتي [اسم الشخص]،"
- "أستاذ/أستاذتي [اسم الشخص]،"
- Dear Sirs
- Dear Mr. Name
- Dear Ms. Name
- Dear Sir, Name

□ عند التحدث إلى جماعة أو هيئة:

- "إلى السادة الأعضاء في [اسم الجهة أو الفريق]،"
- "إلى السيدات والسادة أعضاء اللجنة،"
- "أعضاء مجلس الإدارة الكرام،"
- To the Members of the Board,
- Attention: Customer Service Department,
- Dear Hiring Committee,

□ عندما تكون الرسالة إلى جهة رسمية:

- "إلى مكتب [اسم الجهة]،"
- "إلى السيد/السيدة [اللقب] في [اسم الوكالة]،"
- "إلى السيد/السيدة [اللقب] في وزارة [اسم الوزارة]،"
- Dear [Company Name] Leadership Team,
- Attention: Customer Relations Department,
- To the Management of [Company Name],

□ عند التحدث إلى مجموعة كبيرة:

□ عندما تكون الرسالة تجارية:

- "السادة والسيدات،"
- "إلى جميع الزملاء،"
- "عملائنا الكرام،"
- "إلى كل من يهمه الأمر في [اسم الشركة]،"
- "عملائنا الأعزاء،"
- "الشركاء الكرام،"

□ إذا لم تعرف اسم الشخص المرسل إليه:

- إلى إدارة داخلية: السادة إدارة [اسم الإدارة]،
- إلى جهة خارجية: السادة اسم الشركة، الإدارة (اسم الإدارة)

- Dear Sir,
- Dear Chief Financial Officer,
- Dear Human Resources Team,

□ تحية خاصة للمستفيد:

- "لعملائنا الأوفياء،"
- "تحية إلى زوار موقعنا الإلكتروني،"
- "لكل من يتابعنا على وسائل التواصل الاجتماعي،"

5- توضيح سياق الرسالة:

استخدام عبارات مثل " "With reference to" أو "Reference to our phone conversation" يساعد في ربط الرسالة بمحادثات أو أحداث سابقة، مما يجعل السياق أكثر وضوحًا للعميل ويعزز فهمه للرسالة.

➤ مثال 1: استخدام " "With reference to" في توضيح تفاصيل المعاملة:

With reference to your recent loan application, we are pleased to inform you that your request has been approved.

➤ مثال 2: استخدام "Reference to our phone conversation" في تأكيد فحص الحساب:

Reference to our phone conversation regarding the recent activity on your account, we have completed a thorough review and found no unauthorized transactions.

استخدام عبارات مثل "بالإشارة إلى" يُظهر احترافية الاتصال ويُضيف إلى وضوح الرسالة بشأن الأحداث أو المحادثات السابقة.

➤ مثال 1: استخدام "بالإشارة إلى" في طلب مستندات

بالإشارة إلى طلب فتح حساب جديد الذي قمتم بتقديمه مؤخرًا، نحن بحاجة إلى استكمال بعض المستندات.

➤ مثال 2: استخدام "الإشارة إلى المحادثة التليفونية" في توضيح مسألة

بالإشارة إلى المحادثة التليفونية بخصوص الرصيد الحالي في حسابكم، نود التنويه بأن هناك تحديثًا يتعلق بالرصيد

➤ مثال 3: استخدام "بالإشارة إلى القرار السابق" في تأكيد قرار

بالإشارة إلى القرار السابق بخصوص طلبكم لتمويل السيارة، يسرنا أن نعلمكم بالموافقة على الطلب.

6- تقديم بداية واضحة:

في الفقرة الافتتاحية، قدم بوضوح الغرض من رسالتك.

مثال 1: طلب مستندات لفتح حساب جديد

نتمنى أن تصلكم هذه الرسالة في أتم الصحة والعافية. بالإشارة إلى طلب فتح حساب جديد الذي تقدمتم به مؤخرًا، نحن نود الحصول على بعض المستندات الإضافية لاستكمال عملية فتح الحساب.

مثال 2: تأكيد قرار الموافقة على طلب تمويل

أتمنى أن تجدوا هذه الرسالة وأنتم بأتم الصحة والعافية. بالإشارة إلى طلبكم لتمويل السيارة، يسرنا أن نعلمكم بأنه تمت الموافقة على الطلب.

7- تنظيم المحتوى:

قدم جميع التفاصيل الضرورية لدعم رسالتك. قد تتضمن التواريخ، أو أرقام المرجع، أو أي معلومات محددة مطلوبة للوضوح.

8- تكون موجزًا ومباشرًا:

تجنب التفاصيل الزائدة أو اللغة المعقدة للغاية. كن موجزًا وتوجه مباشرة لضمان فهم الرسالة بسهولة.

9- معالجة القلق المحتمل:

توقع أي قلق أو أسئلة قد يكون لدى المستلمين وتعامل معها استباقياً في رسالتك.

➤ **مثال 1:** تقديم تأكيد لتحويل مالي وتخفيف القلق:

نأمل أن تكونوا بأنتم الصحة والعافية. بالإشارة إلى طلبكم الأخير لتحويل مالي، نود أن نؤكد لكم أن العملية قد تمت بنجاح. يرجى أن تكونوا على علم بأن الأمان والدقة هما من أهم أولوياتنا في [اسم البنك].

➤ **مثال 2:** توضيح إجراءات الأمان لمستخدمي الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

نأمل أن تكونوا بخير. بالإشارة إلى التحديثات الأخيرة في خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت، نرغب في توضيح إجراءات الأمان المتخذة لحمايتكم.

10- انتهاء بختام رسمي:

أختم رسالتك بعبارة ختام رسمية. يمكن أن تكون:

"وتفضلوا بقبول فائق الاحترام" أو ""مع جزيل الشكر"" أو "مع خالص الاحترام" أو "نشكر لكم تعاونكم وفهمكم"، أو "نفخر بالتعاون المستمر معكم"، أو "مع خالص الاحترام والتقدير"، أو أي ختام مناسب آخر.

11- تضمين معلومات الاتصال:

قدم معلومات الاتصال الخاصة بك في حالة الحاجة إلى توضيح إضافي أو تواصل.

12- تدقيق وتحري:

قم بمراجعة رسالتك للتأكد من عدم وجود أخطاء لغوية والوضوح والاحترافية العامة. تأكد من أن رسالتك خالية من الأخطاء وتوصل بمعنى النية المقصودة بشكل فعال.

❖ كتابة الرسالة : Semi-formal

- كتابة رسالة غير رسمية في العمل تختلف عن كتابة رسالة رسمية من حيث التوجه واللغة والأسلوب العام. تكون الرسالة غير الرسمية أكثر شخصية وودية، وتستخدم غالباً عند التواصل مع الزملاء، أو المرؤوسين، أو الأفراد الذين تكون لديك معهم علاقة مألوفة. على النقيض من ذلك، تتميز الرسائل الرسمية بلغة احترافية وتستخدم عادة في التواصل الرسمي مع المرؤوسين، أو العملاء، أو الكيانات الخارجية. فيما يلي بعض النقاط الرئيسية التي يجب مراعاتها عند كتابة رسالة غير رسمية في العمل:

1. التحية:

استخدم تحية ودية تعتمد على علاقتك مع الشخص الذي ستتوجه إليه.

➤ مثال: مرحباً [اسم الزميل]

2. المقدمة:

ابدأ بتحية عفيفة وذكر قصير لغرض الرسالة.

➤ مثال: أأمل أن تكون بخير. أردت فقط أن أتحدث معك حول.....

3. الجسم:

- استخدم لغة محاثة وكن موجزًا.
- شارك المعلومات أو ناقش المواضيع بطريقة ودية.
- مثال: "أردت أن أحدثك عن تقدم مشروعنا. الأمور تسير بسلاسة، ولم نواجه أي مشاكل كبيرة حتى الآن."

4. اللغة:

- استخدم لغة يومية وتجنب التعابير المفرطة الرسمية.
- مثال: سأكون ممتنًا إذا قمت بالنظر في التقرير عندما تجد الوقت المناسب

5. الختام:

- اختم بختام ودية وذكر اسمك.
- مثال: شكرًا على وقتك. أسألني إذا كان لديك أي أسئلة. أطيب التحيات، [اسمك]

6. المرفقات:

- إذا لزم الأمر، ذكر أي مرفقات بطريقة غير رسمية.
- مثال: لقد قمت بإرفاق أحدث إصدار لجدول الميزانية لمراجعتك

✓ مثال عام علي الرسائل Semi-formal

الموضوع: تحديث سريع حول برنامج البنك الجديد

مرحبًا [اسم الزميل]،

أمل أن تكون بخير. أردت فقط أن أقدم لك تحديثًا سريعًا حول تقدم تنفيذ ب.....

شكرًا على وقتك

❖ الفرق بين الرسائل Formal و Semi-formal :

التوجه:

- الرسمية: مهذبة، احترافية، ورسمية.
- غير الرسمية: ودية، محادثانية، وشخصية.

اللغة:

- الرسمية: لغة رسمية ودقيقة.
- غير الرسمية: لغة يومية، قد تحتوي على تعابير عامية.

التحية:

- الرسمية: ألقاب محددة وأسماء.
- غير الرسمية: تحيات عفوية مثل "مرحبًا" أو "أهلاً" مع الأسماء الأولى.

الغرض:

- الرسمية: تستخدم للتواصل الرسمي مع المرؤوسين أو العملاء.
- غير الرسمية: تستخدم للتواصل مع الزملاء أو المرؤوسين أو الأفراد الذين تكون معهم علاقة مألوفة.

الختام:

- الرسمية: ختام رسمي مثل "مع خالص التحية" أو "مع خالص الاحترام."
- غير الرسمية: ختامات عفوية مثل "أطيب التحيات" أو "تحياتي."

❖ آداب ارسال رسالة للأعتذار عن التأخير في الرد: reply

1. بداية بتحية رسمية:

➤ العزيز/العزیزة [اسم المستلم],

➤ Dear [Recipient's Name],

2. الاعتراف بالتأخير:

- ابدأ بالاعتراف بالتأخير والاعتذار عن أي إزعاج قد يكون سببه.
- مثال: أتمنى أن تكون هذه الرسالة وجدتك في صحة جيدة. أود أن أعتذر بصدق عن التأخير في الرد على استفسارك الأخير.
- Example: I hope this letter finds you well. I would like to sincerely apologize for the delay in responding to your recent inquiry.

3. تقديم شرح موجز:

- قدم شرحًا موجزًا لسبب التأخير. كن صادقًا وشفافًا.
- المثال: كان التأخير نتيجة لزيادة حجم الاستفسارات بشكل غير عادي والحاجة إلى وقت إضافي لإجراء استعراض دقيق.

4. التعبير عن الأسف والتفهم:

- عبّر بوضوح عن الأسف على أي إزعاج قد يكون قد تسببه التأخير وأظهر تفهمك لوجهة نظر المستلم.
- المثال: أفهم أهمية التواصل الفوري، وأعتذر عن أي إزعاج قد تسببه هذه التأخيرات.

5. إعادة التأكيد وتأكيد الحل:

- أعد تأكيدًا للمستلم بأن قضاياهم هي أولوية وتأكيد الخطوات التي يتم اتخاذها للتعامل مع الأمور.
- المثال: يرجى أن تكون واثقًا من أننا نتخذ خطوات فورية للتعامل مع استفسارك، ونحن ملتزمون بحل المسألة لرضاك.

6. تقديم جدول زمني معدل:

- إذا كان ذلك ممكنًا، قدم جدول زمني معدل لمتى يمكن للمستلم أن يتوقع إجابة كاملة.
- المثال: نتوقع تقديم إجابة مفصلة لكم في موعد أقصاه [الجدول الزمني المعدل].

7. دعوة للتواصل الإضافي:

- شجع المستلم على التواصل إذا كان لديهم أي أسئلة أو مخاوف فورية.
- المثال: إذا كان لديك أي أسئلة أو مخاوف فورية، فلا تردد في الاتصال بي مباشرة على [معلومات الاتصال الخاصة بك].
- Example: If you have any immediate questions or concerns, please do not hesitate to contact me directly at [your contact information].

8. التعبير عن الامتنان:

- قدم الشكر للمستلم على تفهمهم وصبرهم مع ذكر اسم الجهة (البنك) لأنه ليس اعتذارا شخصيا وإنما علي المستوى المهني فيجب ان يكون رسمي.
- المثال: شكرا لتفهمكم وصبركم في هذا الشأن. نحن نقدر حقًا علاقتكم مع [اسم بنكنكم].
- Example: Thank you for your understanding and patience in this matter. We truly value your relationship with [Your Bank Name].

9. الختام بعبارة إغلاق رسمية:

- أغلق الرسالة بعبارة إغلاق رسمية.
- المثال: مع خالص التحية،
- Example: Sincerely,

الدرس السادس

رسالتك في البريد الإلكتروني

رسالتك في البريد الإلكتروني

❖ البريد الإلكتروني هو وسيلة ملائمة وفعالة لإجراء الاتصالات.

عند معالجة بريد إلكتروني، من المهم معرفة الفرق بين الحقول "إلى" و "نسخة إلى" و "نسخة مخفية الوجهة".

1- • استخدام حقل "إلى" To:

❖ يُستخدم الحقل "إلى" عند إرسال رسالة مباشرة إلى شخص ما.

يمكنك إرسال نفس البريد الإلكتروني إلى عناوين متعددة باستخدام حقل "إلى". قم بذلك عندما يكون من المفترض أن يتم توجيه بريدك الإلكتروني مباشرة إلى جميع المستلمين، كما في حالة المدير الذي يوجه فريقه. لاحظ أنه عند استخدام حقل "إلى"، يمكن لجميع المستلمين عرض جميع عناوين البريد الإلكتروني. ضع عناوين متعددة في الحقل "إلى" فقط عندما يكون كل مستلم على ما يرام مع إصدار عنوان بريده الإلكتروني للجميع.

2- استخدام الحقل "Cc": تعني نسخة كربونية: carbon copy

❖ يمكنك استخدام الحقل "نسخة إلى" لإرسال نسخة من رسالة البريد الإلكتروني إلى الأشخاص الذين لا يُقصد بهم أن يكونوا المستلمين المباشرين

لِلرَّسالة، ولكن لا يزالون بحاجة إلى البقاء في الحلقة.

على سبيل المثال، إذا أمر المدير سكرتيته بإرسال مذكرة إلى كل فرد في القسم، فيجوز للسكرتير وضع عنوان البريد الإلكتروني لجميع موظفي القسم في قسم "إلى" وعنوان البريد الإلكتروني للمدير في الحقل "نسخة إلى". لاحظ أنه مثل الحقل "إلى"، يمكن للجميع مشاهدة جميع عناوين البريد الإلكتروني التي تم إدخالها في الحقل "نسخة إلى".

3- حقل "نسخة مخفية الوجهة" تعني نسخة كربونية عمياء: blind carbon copy

❖ عندما تضع عناوين البريد الإلكتروني في حقل "نسخة مخفية الوجهة"، يكون المستلمون "عميًا" بالنسبة لعناوين البريد الإلكتروني للمستلمين الآخرين.

يعد استخدام حقل "نسخة مخفية الوجهة" مناسبًا للغاية إذا لم يمنح المستلمون الإذن بإصدار عنوان بريدهم الإلكتروني، أو إذا كان هناك سبب للحفاظ على خصوصية عنوان البريد الإلكتروني.

نظرًا لأن الحقل "نسخة مخفية الوجهة" يوفر خصوصية لا يوفرها حقل "إلى" و "نسخة كربونية"، يمكنك استخدام حقل نسخة الكربون المخفية لكل من رسائل البريد الإلكتروني المباشرة وغير المباشرة، حيث يلزم خصوصية عناوين البريد الإلكتروني. إذا كنت ترغب في إرسال بريد إلكتروني إلى العديد من المستلمين المباشرين، ولكنك لا ترغب في الكشف عن عنوان البريد الإلكتروني لأي شخص، فما عليك سوى استخدام عنوان بريدك الإلكتروني في الحقل "إلى"، واستخدام حقل "نسخة مخفية الوجهة" لعناوين المستلمين.

ومن الناحية الأخلاقية، لا نستخدم هذا الحقل لإبلاغ شخص ما بمحتوى البريد الإلكتروني الذي لا ينبغي له/لها أن يعرفه دون موافقة المتلقي.

4- الطرق الصحيحة لاستخدام زر "رد" و "رد علي الجميع": "Reply" أو "Reply All":

❖ استخدم "الرد": Reply

استخدم "الرد" عندما تريد الرد على مرسل الرسالة الأصلية فقط. يكون هذا مناسبًا عندما تكون المعلومات أو الرد مخصصًا للمرسل وحده وليس له صلة بالمستلمين

❖ استخدم "رد علي الجميع": Reply All

استخدم "الرد علي الجميع" عندما يكون ردك مناسبًا ومفيدًا لجميع مستلمي الرسالة الأصلية. يعد هذا مناسبًا لرسائل البريد الإلكتروني الجماعية حيث يحتاج الجميع إلى البقاء على اطلاع أو إذا كانت المعلومات مخصصة للمجموعة بأكملها.

مع الأخذ في الاعتبار:

1. ملاءمة:

ضع في اعتبارك ما إذا كانت إجابتك ذات صلة بجميع المستلمين أو إذا كانت خاصة بالمرسل.

2. مشاركة المعلومات:

إذا كان ردك يحتوي على معلومات يجب أن يكون الآخرون في سلسلة البريد الإلكتروني على علم بها، فقد يكون "الرد على الكل" أكثر ملاءمة.

3. تجنب رسائل البريد الإلكتروني غير الضرورية:

استخدم "الرد على الكل" بحكمة لتجنب رسائل البريد الإلكتروني غير الضرورية للمستلمين الذين لا يحتاجون إلى المعلومات.

4. سرية:

انتبه لحساسية المحتوى. إذا كان ردك يحتوي على معلومات سرية أو خاصة، فمن الأفضل عمومًا استخدام "الرد" والتواصل بشكل منفصل مع الأشخاص الذين يحتاجون إلى المعلومات.

□ بعض الأمثلة

✓ مناقشة الفريق:

موضوع البريد الإلكتروني: تحديثات المشروع** إذا كان ردك عبارة عن تحديث عام للمشروع أو سؤال ذي صلة بالفريق بأكمله،

فاستخدم "الرد على الكل".

✓ رسالة شخصية:

موضوع البريد الإلكتروني: تهنئة شخصية علي منصب جديد** إذا كان ردك عبارة عن رسالة تهنئة شخصية مخصصة للمرسل

فقط، فاستخدم "رد".

✓ دعوة جماعية لاجتماع:

موضوع البريد الإلكتروني: دعوة الحدث إذا كانت إجابتك تتضمن معلومات الرد على الدعوة أو أسئلة ذات صلة بجميع المدعوين،

فاستخدم "الرد على الكل".

5- فحص قائمة "cc" و "bcc" في حالة استخدام رد على الجميع "Reply All"

1. فتح البريد الإلكتروني: "Open the Email"

افتح البريد الإلكتروني الذي تنوي الرد عليه.

2. مراجعة المستلمين: "Review the Recipients"

ألقي نظرة دقيقة على قائمة المستلمين في حقول "To"، "cc" و "bcc". تأكد من أنك تعرف من هم المتضمنين في كل فئة.

3. فهم "cc" و "bcc":

فهم الفرق بين "cc" و "bcc". المستلمون في "cc" يكونون مرئيين لجميع المستلمين الآخرين، في حين أن المستلمين في "bcc" لا يظهرون للآخرين.

4. انقر على "الرد على الجميع": Reply All

إذا قررت استخدام "الرد على الجميع"، انقر على زر "الرد على الجميع" في برنامج البريد الإلكتروني الخاص بك.

5. مراجعة المستلمين في نافذة الرد: Reply Window

قبل إرسال الرد، قم بمراجعة قائمة المستلمين في نافذة الرد. وهذا يشمل حقول "To"، "cc" و "bcc".

6. تعديل المستلمين إذا كان ذلك ضروريًا:

إذا كنت بحاجة لإزالة أو إضافة مستلمين، استخدم خيارات برنامج البريد الإلكتروني الخاص بك لتعديل حقول "To"، "cc" و "bcc" حسب الحاجة.

7. تجنب المستلمين غير المقصودين:

تأكد من عدم وجود مستلمين غير مقصودين في حقول "cc" أو "bcc". هذا أمر مهم خاصة عند الرد على رسائل جماعية لتجنب مشاركة المعلومات مع أشخاص لا يجب أن يكونوا على علم بها.

8. التحقق المزدوج من الخصوصية:

إذا كان ردك يحتوي على معلومات حساسة أو سرية، قم بالتحقق المزدوج من أنك لا تشارك هذه المعلومات عن طريق الخطأ مع مستلمين غير مقصودين.

9. التحقق من ضرورة "الرد على الجميع":

اعتبر ما إذا كان استخدام "الرد على الجميع" ضروريًا لردك. في بعض الحالات، يكون الرد فقط للمرسل ("الرد") هو الأنسب.

10. كتابة الرد والإرسال:

- بمجرد مراجعتك وإجراء أي تعديلات ضرورية، قم بكتابة ردك وإرساله.

من خلال اتباع هذه الخطوات، يمكنك التأكد من أنك حذرت من المستلمين عند استخدام ميزة "الرد على الجميع"، مما يساعد في تجنب مشاركة المعلومات بطريقة غير مقصودة والحفاظ على الاتيكيت الصحيحة للتواصل.

6- آداب التعامل إذا تم إرسال بريد إلكتروني بالخطأ:

1. لا تندفع بالذعر:

قاوم رغبتك في الاندفاع بالذعر. الاندفاع قد يؤدي إلى المزيد من الأخطاء. ابقَ مركزًا على حل الوضع.

2. تصرف بسرعة:

الوقت أمر حيوي. قم بالتصرف بسرعة لتقليل أي مشاكل محتملة. كلما تصرفت بسرعة، كلما كان الوضع أفضل.

3. فهم "cc" و "bcc" :

فهم الفرق بين "cc" و "bcc" المستلمون في "cc" يكونون مرثيين لجميع المستلمين الآخرين، في حين أن المستلمين في "bcc" لا يظهرون للآخرين.

4. تحقق مرتين من المستلمين:

قم بمراجعة سلسلة البريد الإلكتروني وتحقق مرتين من قائمة المستلمين. تأكد من أنك قد أرسلت البريد الإلكتروني إلى الشخص الخطأ.

5. استرجاع البريد (إذا كان ذلك ممكناً): "Recall the Email"

توفر بعض منصات البريد الإلكتروني ميزة "استرجاع" تسمح لك بسحب البريد. استخدم هذه الميزة إذا كانت متاحة. تذكر أن هذا ليس دائماً مضموناً وقد لا يعمل في جميع الحالات.

6. إرسال بريد إلكتروني تتبعي:

إذا لم يكن استرجاع البريد ممكناً أو إذا كنت غير متأكد من نجاحه، قم بإرسال بريد إلكتروني تتبعي إلى المستلم غير المقصود. شرح الوضع بلطف، واعتذر عن الخطأ، واطلب منهم تجاهل البريد الإلكتروني السابق.

7. الاعتذار بشكل كبير:

في بريد التتبع، اعتذر بشكل كبير عن أي الالتباس أو الإزعاج الذي قد تسبب فيه الخطأ. تحمل المسؤولية الكاملة عن الخطأ.

8. توضيح وتقديم المعلومات الصحيحة (إذا كان ذلك ضرورياً):

إذا كان البريد الإلكتروني يحتوي على معلومات غير صحيحة، قدم التفاصيل الصحيحة في بريد التتبع الخاص بك. قدم توضيحاً لأي سوء فهم قد نشأ.

9. استفادة من الخطأ:

استفد من هذه التجربة كفرصة للتعلم. احرص على ملاحظة ما أدى إلى الخطأ وتطبيق تدابير لتجنب وقوع أخطاء مماثلة في المستقبل.

10. إعلام الأطراف ذات الصلة:

إذا كان البريد الإلكتروني يحتوي على معلومات حساسة أو سرية، أعلم الأطراف ذات الصلة داخل منظمتك بالخطأ. اتبع أي بروتوكولات داخلية لمعالجة مثل هذه الحالات.

11. البحث عن المساعدة (إذا كان ذلك ضروريًا):

إذا كانت الحالة معقدة أو إذا كان البريد الإلكتروني يحتوي على معلومات حساسة للغاية، ابحث عن المساعدة من مشرفك أو قسم تكنولوجيا المعلومات أو أي سلطة ذات صلة داخل منظمتك.

12. تنفيذ تدابير وقائية:

افكر في تنفيذ تدابير وقائية لتقليل احتمالية حدوث أخطاء مماثلة في المستقبل. قد تشمل هذه الإجراءات استخدام تأكيدات البريد الإلكتروني، والتحقق المزدوج من المستلم

7- آداب عمل إعادة إرسال لرسالة تم استلامها: "messaging app or email"

1. افتح تطبيق الرسائل أو بريد الإلكتروني الخاص بك:

انتقل إلى تطبيق الرسائل أو بريد الإلكتروني حيث تلقيت الرسالة.

2. ابحث عن الرسالة:

ابحث عن الرسالة التي تريد إعادة توجيهها. قد يتطلب الأمر التمرير عبر المحادثة أو البحث عن كلمات رئيسية معينة.

3. حدد الرسالة:

استنادًا إلى نظام التشغيل الخاص بك، اضغط أو انقر أو حدد الرسالة التي تريد إعادة توجيهها. عادةً ما يتم ذلك عن طريق النقر والاستمرار على الأجهزة المحمولة أو النقر على الكمبيوتر.

4. ابحث عن خيار "إعادة توجيه" : "Forward" option

ابحث عن خيار يتيح لك إعادة توجيه الرسالة. عادةً ما يتم تمثيل ذلك برمز سهم يشير إلى اليمين أو كلمة "إعادة توجيه" "Forward".

5. اختر المستلم: "Choose the recipient"

بمجرد اختيار "إعادة توجيه"، غالبًا ما سَتُطلب منك اختيار المستلم. أدخل جهة الاتصال أو المجموعة التي ترغب في إرسال الرسالة إليها.

6. راجع وأرسل: "Review and send"

خذ لحظة لمراجعة الرسالة والتأكد من أنك تعيد توجيه المحتوى الصحيح إلى المستلم الصحيح. بمجرد أن تكون واثقًا، اضغط على زر "إرسال" أو ما يعادله.

7. تأكيد التسليم: "Confirm delivery"

تحقق من العناصر المرسلة أو سجل المحادثات للتحقق من أن الرسالة قد تم إعادة توجيهها بنجاح.

8- كيفية إضافة مرفق في الرسالة: "Adding an Attachment"

1. فتح نافذة كتابة الرسالة: "Open the Message Composition Window"

افتح تطبيق الرسائل أو بريد الإلكتروني وابدأ في تأليف رسالة جديدة.

2. العثور على خيار المرفق: "Attachment Option"

ابحث عن رمز أو خيار يشير إلى إرفاق ملف. يتم تمثيل ذلك غالبًا برمز مشبك ورق.

3. انقر أو اضغط على رمز المرفق: "Click or Tap on the Attachment Icon"

انقر أو اضغط على رمز المرفق لفتح مُختار الملفات.

4. تحديد الملف: "Select the File"

انتقل إلى موقع الملف الذي تريد إرفاقه وحدده.

5. تأكيد الإرفاق: "Confirm Attachment"

بمجرد التحديد، قم بتأكيد الإرفاق. قد تظهر بعض النظم صورة مصغرة أو اسم الملف في نافذة التأليف.

6. إكمال كتابة الرسالة:

أكمل الرسالة، أضف المستلمين وأي نص إضافي إذا لزم الأمر.

7. إرسال الرسالة: "Send the Message"

انقر أو اضغط على زر الإرسال لإرسال الرسالة مع المرفق.

9- كيفية التحقق من نسخة المرفق: "Checking the Attachment Copy"

1. مراجعة الرسالة المُرسلة: "Review the Sent Message"

بعد إرسال الرسالة، قم بمراجعة الرسائل المُرسلة أو صندوق الصادر.

2. تأكيد وجود المرفق: "Confirm Attachment Presence"

ابحث عن الملف المرفق في الرسالة المُرسلة وتأكد من ظهوره كما هو متوقع.

10- كيفية التعامل مع نسيان إضافة المرفق: "Forgetting Attachment"

➤ تذكر أن هذه الخطوات قد تختلف استنادًا إلى ميزات التطبيق أو البريد الإلكتروني الذي تستخدمه.

➤ تحقق دائمًا من الخيارات والميزات المتاحة في تطبيقك الخاص.

➤ بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يكون التحقق المزدوج قبل إرسال الرسائل مفيدًا لتجنب الأخطاء المتعلقة بالمرفقات.

1. إرسال رسالة متابعة: "Send a Follow-Up Message"

أرسل رسالة متابعة إلى نفس المستلمين، اعتذر عن الإهمال وشرح أنك نسيت إرفاق الملف.

2. إرفاق الملف: "Attach the File"

قم بإرفاق الملف في الرسالة التالية. قد تسمح بعض النظم بالرد على رسالتك الخاصة أو تحريرها.

3. الاعتذار والتوضيح: "Apologize and Clarify"

في الرسالة التالية، اعتذر عن أي إزعاج قد تسببه الإغفال وقدم أي سياق أو معلومات إضافية.

4. طلب التأكيد: "Request Confirmation"

اطلب من المستلمين تأكيد استلام الملف المرفق.

مثال:

الموضوع: اعتذار ومرفق - موضوع الرسالة

عزيزي/عزيزتي [اسم المستلم],

أعتذر عن الإهمال في رسالتي السابقة. يُرجى العثور في هذا البريد على السيرة الذاتية ورسالة الضغط

أطيب التحيات،

[اسمك الكامل]

Subject: Apology and Attachment - subject

Dear [Recipient's Name],

I apologize for the oversight in my previous email. Please find attached the resume and cover letter for the

[Position] position at [Bank Name].

Thank you for your understanding.

Best regards,

[Your Full Name]

11- كيفية كتابة عنوان الرسالة: "subject of the letter"

1. فهم الغرض:

فهم الواضح للغرض أو الموضوع الرئيسي للرسالة الخاصة بك. يجب أن يعطي عنوان الرسالة للقارئ فكرة فورية عن ما يمكن أن يتوقعه في الرسالة.

✓ مثال: الموضوع: رد على طلب القرض العقاري - [اسم البنك]

2. كن مختصرًا:

احتفظ بعنوان مختصر وموجز. تجنب الحصول على تفاصيل غير ضرورية. هدفك هو عنوان واضح ومحدد.

3. وضع سطر الموضوع:

عادةً ما يتم وضع سطر الموضوع في أعلى الرسالة، بعد التاريخ وقبل التحية. يمكن أن يكون في المنتصف أو يمين النص، اعتمادًا على تنسيق الرسالة.

4. استخدام الكلمات الرئيسية:

اختر كلمات رئيسية تمثل المحتوى الرئيسي لرسالتك. يساعد ذلك المستلم على فهم الموضوع بسرعة دون الحاجة إلى قراءة الرسالة بأكملها.

5. تجنب الغموض:

تأكد من أن عنوان الرسالة لا يحتوي على أي غموض. يجب أن يوضح بوضوح الموضوع أو الغرض الرئيسي للرسالة.

6. تضمين معلومات ذات صلة:

إذا كان ذلك مناسبًا، قم بتضمين معلومات ذات صلة مثل رقم المرجع، أو التاريخ، أو أي تفاصيل أخرى يمكن أن تساعد المستلم في تحديد سياق الرسالة.

7. الحفاظ على الأسلوب المهني:

احتفظ بأسلوب مهني في سطر الموضوع. هذا خاصةً مهم في المراسلات الرسمية أو في الأعمال.

8. مطابقة نغمة الرسالة:

يجب أن يتناسب سطر الموضوع مع نغمة باقي الرسالة. إذا كانت الرسالة رسمية، يجب أن يعكس سطر الموضوع تلك الرسمية.

9. استخدام الحروف الكبيرة بشكل صحيح:

في اللغة الإنجليزية عادةً ما يُستخدم الحرف الأول من كل كلمة رئيسية (في سطر الموضوع). ومع ذلك، قد يختلف هذا اعتمادًا على أسلوب كتابتك أو تفضيلات المؤسسة.

10. التدقيق اللغوي:

قبل تثبيت سطر الموضوع، قم بالتدقيق اللغوي للتأكد من عدم وجود أخطاء إملائية أو نحوية. يضيف سطر الموضوع الجيد الاحترافية لرسالتك.

✓ **مثال:** Subject: Reminder: Loan Repayment Due Soon - [Bank Name]

الموضوع: تذكير: اقتراب موعد استحقاق القرض - [اسم البنك]

إرسال تذكير حول اقتراب موعد استحقاق القرض، يستخدم هذا الموضوع الكلمات الرئيسية "تذكير" و "اقتراب موعد استحقاق القرض" للتأكيد.

✓ **مثال:** Subject: Introduction to New Mobile Banking App Features - [Bank Name]

الموضوع: مقدمة إلى ميزات تطبيق الخدمات المصرفية المحمول الجديدة - [اسم البنك]

يُقدم هذا الموضوع ميزات جديدة لتطبيق الخدمات المصرفية المحمول، باستخدام الكلمات الرئيسية "مقدمة" و "ميزات تطبيق الخدمات المصرفية المحمول الجديدة" لإعلام المتلقي بمحتوى الرسالة.

الدرس السابع

القواعد والمختصرات في البريد الإلكتروني

القواعد والمختصرات في البريد الإلكتروني

1- اتبع دائمًا القواعد النحوية.

2- الكتابة الصحيحة وعلامات الترقيم: كما تم ذكر استخدامها فيما سبق.

3- تجنب استخدام الرموز والمختصرات.

➤ **ASAP**: اختصار لعبارة "بأسرع وقت ممكن"، "As Soon As Possible" يشير إلى الطابع العاجل.

➤ **IMO أو IMHO**: "في رأيي" أو "في رأيي المتواضع"، "In My Opinion" or "In My Humble Opinion" يُستخدم قبل التعبير عن وجهة نظر شخصية.

➤ **Re**: اختصار لكلمة "بخصوص" أو "فيما يتعلق"، "Regarding" or "In reference to" يُستخدم في سطر موضوع البريد للإشارة إلى الموضوع.

➤ **ETA**: الوقت المتوقع للوصول "أو" الوقت المتوقع للإنجاز"، "Estimated Time of Arrival" or "Estimated Time of Arrival" يُستخدم للتعبير عن الجداول الزمنية المتوقعة.

➤ **TIA**: اختصار لعبارة "شكرًا مقدمًا"، "Thanks In Advance" يُعبر عن الامتنان قبل تلقي خدمة أو مساعدة.

➤ **Cuz**: اختصار لكلمة "because" أو "لأن".

➤ **BTW**: اختصار لعبارة "By The Way" أو "بالمناسبة".

➤ **BRB**: اختصار لعبارة "Be Right Back" أو "سأعود حالًا".

➤ Real examples for BW problems from the Bank:

❑ Example 1: I'm apology, cuz i have personal reason and can't attend.

❑ Example 2: Kindly be noted that I won't be able to attend XXX course tomorrow as there is no replacement and XXXX will attend instead. I will attend the next round in Feb.

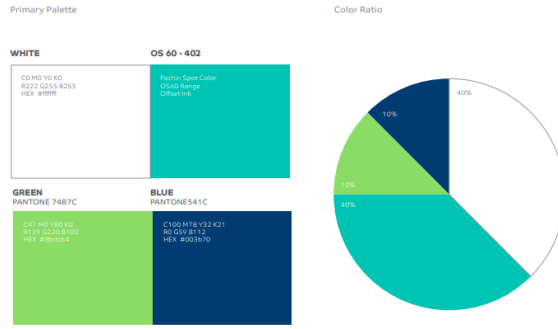
4- استخدام الألوان والخطوط الشائعة لكتابة نص البريد الإلكتروني:

1. الألوان:

- | | |
|----------------|--------------|
| ➤ الأزرق | ➤ الأسود |
| ➤ برتقالي داكن | ➤ رمادي داكن |
| ➤ بني داكن | ➤ أخضر داكن |

1 وفي حالة وجود الوان اساسية للجهة التي تتبعها Brand identity يفضل استخدامها:

EGBank في اللون المتبعة في



2. الخطوط:

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| ☐ الانجليزي | ☐ العربي |
| Arial ➤ | Arial ➤ |
| Calibri ➤ | Simplified Arabic ➤ |
| Times New Roman ➤ | Droid Arabic Naskh ➤ |
| Garamond ➤ | Tajawal ➤ |

5- متى يتم وضع خط أسفل الجملة:

1. الروابط الإلكترونية:

- ☐ أكثر استخدام التسطير شيوعاً في البريد الإلكتروني هو للروابط الإلكترونية. عند تضمين رابط ويب أو عنوان بريد إلكتروني، يقوم العديد من برامج البريد الإلكتروني تلقائياً بوضع خط تحته للإشارة إلى أنه قابل للنقر. عادةً ما لا يكون من الضروري تسطير الروابط يدوياً.
- مثال: "www.bankexample.com/payment".

2. العناوين أو العناوين الرئيسية:

- ☐ إذا كنت ترغب في تمييز العناوين أو العناوين داخل بريدك الإلكتروني، قد تفضل باستخدام الخط العريض أو المائل بدلاً من التسطير.
- ومع ذلك، إذا وجدت أن التسطير يظهر بشكل أفضل بصرياً أو يتناسب مع تصميم بريدك، يمكنك استخدامه بحذر لهذا الغرض.

3. نداء للفعل: (CTA)

- ☐ إذا كان هناك دعوة خاصة للفعل في بريدك الإلكتروني، مثل "انقر هنا" أو "تعلم المزيد"، ("Click Here" "Learn More.") قد تختار تسطيحه لفت الانتباه إلى الإجراء الذي ترغب في أن يتخذه المستلم. ومع ذلك، يكون من الأكثر فاعلية استخدام خط عريض أو لون الخط للتأكيد.

6- متى يتم عمل تضخيم للكلمات؟

1. الطابع العاجل في تأكيد العمليات المالية:

➤ مثال: "يرجى تأكيد العملية المالية الأخيرة على حسابك فوراً لضمان الأمان."

2. أهمية تحديثات السياسات:

➤ مثال: "نود أن نلفت انتباهكم إلى التحديثات الحيوية في سياسة الخصوصية لدينا."

3. تأكيد تدابير الأمان:

➤ مثال: "من أجل أمانكم القصوى، يرجى إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بكم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت بانتظام."

4. تشجيع الاستجابة السريعة لموافقة القرض:

➤ مثال: "استجاباتكم السريعة للوثائق المطلوبة ستسرع عملية موافقة القرض."

5. تسليط الضوء على فوائد منتج مالي جديد:

➤ مثال: "استكشفوا فوائدها الحصرية لحساب التوفير الجديد المصمم لنموكم المالي."

6. تنبيه حول النشاط الغير عادي:

➤ مثال: "لقد اكتشفنا نشاطاً غير عادي على حسابكم. يرجى مراجعة عملياتكم المالية الأخيرة."

7. تشجيع الانضمام إلى الخدمات عبر الإنترنت:

➤ مثال: "استفيدوا من خدماتنا عبر الإنترنت المريحة من خلال الانضمام إلى منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت."

7- استخدام "All caps" في اللغة الإنجليزية

"All Caps" تشير إلى كتابة النص بأحرف كبيرة (Capital Letters)، أي استخدام الحروف الكبيرة بدلاً من الأحرف الصغيرة في الكتابة.

يكون هذا نوعاً من التنسيق النصي الذي يجعل جميع الحروف في النص تظهر بحجم كبير.

على سبيل المثال، إليك كلمة "HELLO" كتبت بالحروف الكبيرة (All Caps). في الكتابة العادية، ستكون "Hello" بحيث يكون

الحرف الأول كبيراً والحروف الباقية صغيرة.

عند كتابة باللغة الإنجليزية، يجب استخدام "All Caps" بحذر، حيث يرتبط غالباً بالصراخ أو قد يُفهم على أنه غير مؤدب في التواصل الكتابي.

ومع ذلك، هناك حالات محددة يمكن فيها استخدام "All Caps" في رسائل البريد الإلكتروني:

1. إشعارات طارئة:

- مثال: "مهم: قد يكون حسابك في خطر. يرجى اتخاذ إجراءات فورية!"
- "IMPORTANT: YOUR ACCOUNT MAY BE AT RISK. PLEASE TAKE IMMEDIATE ACTION!"

2. تنبيهات الأمان:

- مثال: "تنبيه: الأمان يتطلب تحديثًا للوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت."
- "ATTENTION: SECURITY UPDATE REQUIRED FOR ONLINE BANKING ACCESS."

3. إشعارات بخصوص المدفوعات المتأخرة:

- مثال: "إشعار: حسابك متأخر في الدفع. يرجى إجراء الدفع الآن لتجنب الرسوم."
- "NOTICE: YOUR ACCOUNT IS PAST DUE. PLEASE MAKE PAYMENT NOW TO AVOID FEES."

4. تعليمات إعادة تعيين كلمة المرور:

- مثال: "مطلوب العمل: أعد تعيين كلمة المرور الخاصة بك الآن لتعزيز أمان حسابك."
- "ACTION REQUIRED: RESET YOUR PASSWORD NOW FOR ENHANCED ACCOUNT SECURITY."

5. تحذيرات بشأن الاحتيال:

- مثال: "تنبيه: اكتشفنا نشاطًا مشبوهًا على حسابك. يرجى مراجعة المعاملات على وجه السرعة."
- "ALERT: SUSPICIOUS ACTIVITY DETECTED ON YOUR ACCOUNT. REVIEW TRANSACTIONS ASAP."

6. تذكير بالمواعيد الهامة:

- مثال: "تذكير: موعد تقديم طلب القرض قريبًا. قدم الآن!"
- "REMINDER: LOAN APPLICATION DEADLINE IS APPROACHING. APPLY NOW!"

7. تأكيد للمعاملات الكبيرة:

- مثال: "تأكيد: تمت معالجة تحويلك الكبير بنجاح."
- "CONFIRMATION: YOUR RECENT LARGE TRANSFER HAS BEEN PROCESSED SUCCESSFULLY."

8. تنبيهات قانونية:

- مثال: "تنويه: يحتوي هذا البريد على معلومات قانونية هامة. يرجى قراءتها بعناية."
- "DISCLOSURE: THIS EMAIL CONTAINS IMPORTANT LEGAL INFORMATION. PLEASE READ CAREFULLY."

8- الديباجة الاحترافية عند طلب من المرسل اليه التحقق من مرفق في البريد الإلكتروني:

1. مثال:

الموضوع: مستند مهم مرفق - تتطلب إجراء

السيد الأستاذ/ ...

تحية طيبة وبعد.

نود أن نحيل انتباهك إلى مستند هام يتطلب منك مراجعته بسرعة. تجدون مرفقاً المستند [اسم المستند] الذي يوضح [وصف موجز]. اهتمامك بهذه

المسألة أمر حيوي، حيث يتعلق بـ [توفير سياق أو طابع الطوارئ].

برجاء إتاحة بضع دقائق لمراجعة المستند المرفق، ولا تتردد في التواصل إذا كنت بحاجة إلى أي استفسار أو توضيح إضافي.

مع خالص التقدير-لتعاونك في هذا الشأن.

نشكرك على ثقتك المستمرة في [اسم البنك الخاص بك]. نتطلع إلى خدمتك بكفاءة.

خالص التحية،

[اسمك الكامل]

[وظيفتك]

[معلومات الاتصال الخاصة بك]

[اسم البنك الخاص بك]

2. مثال:

Subject: Important Document Attached - Action Required

Dear [Addressee's Name],

I trust this message finds you well. We appreciate your ongoing partnership with [Your Bank Name] and value the opportunity to serve you.

We would like to bring to your attention an essential document that requires your prompt review. Kindly find attached [Document Name] detailing [Brief Description]. Your attention to this matter is crucial, as it pertains to [provide context or urgency].

Please take a moment to review the attached document and feel free to reach out if you have any questions or require further clarification. Your cooperation in this matter is highly appreciated.

Thank you for your continued trust in [Your Bank Name]. We look forward to serving you with excellence.

Best regards,

[Your Full Name]

[Your Position]

[Your Contact Information]

[Your Bank Name]

The cover features a dark navy blue background on the left side, which transitions into a white background on the right. A large, teal-colored circle with a thin black outline is positioned in the center, overlapping both the dark and light areas. Inside this circle, the text 'Module One' is written in a large, bold, dark navy blue font, and 'Spelling' is written below it in a smaller, teal-colored font. On the left side of the dark navy blue area, there are several thin, vertical teal lines of varying heights. At the bottom left, there is a grid-like pattern of thin teal lines. In the bottom right corner, there are three vertical teal bars of equal height.

Module One

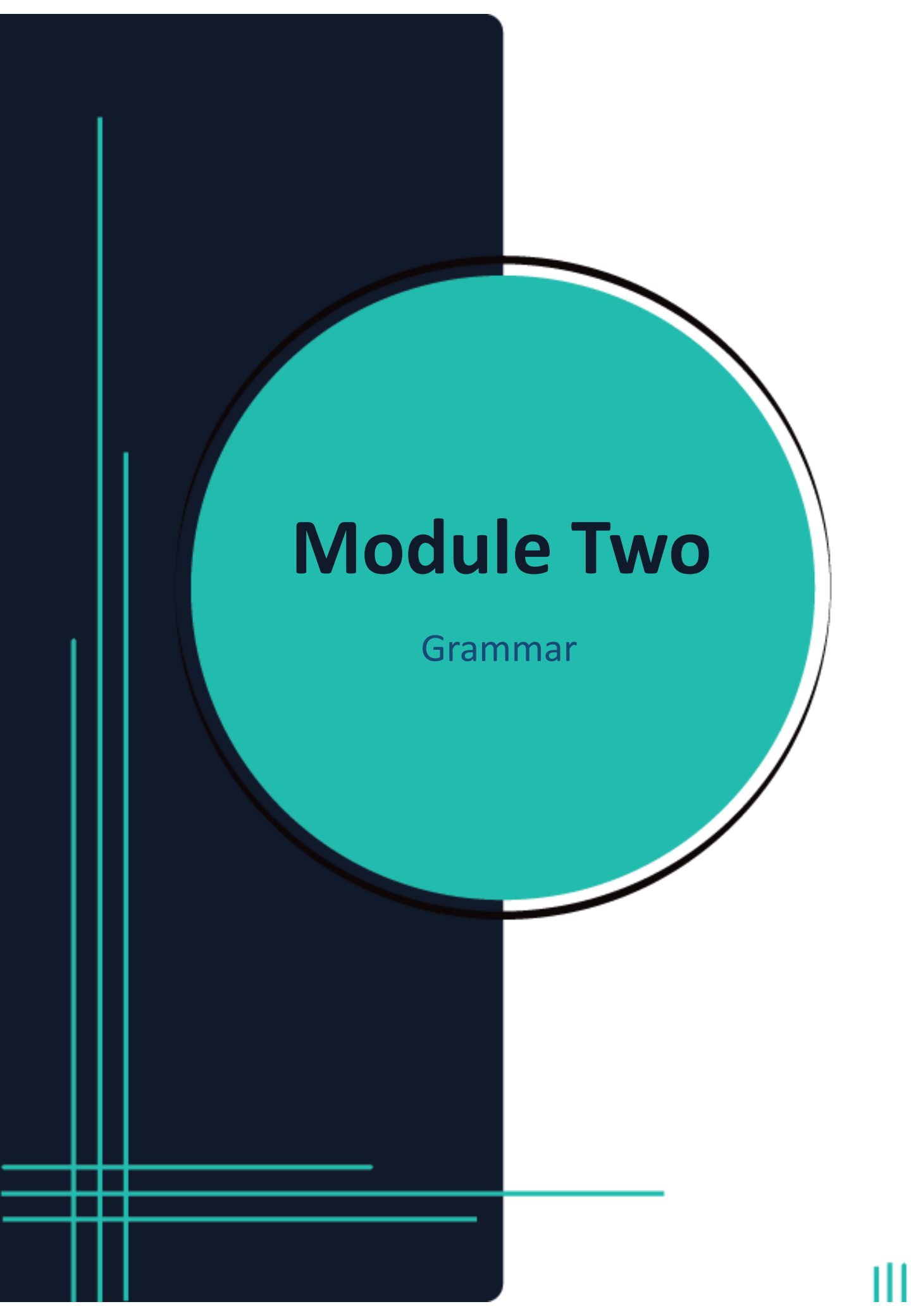
Spelling

Spelling

- ❖ The use of correctly spelled words is important in all business writing because you are presenting a professional document. A misspelled word can reflect negatively on your image. It may also result in confusion in meaning.
- ❖ Here are some tips to improve spelling issues when writing:
- ❖ Familiarize yourself with commonly misused words, particularly sets of words often mistaken for each other.

Example: Affect vs. Effect

- **Affect is to influence or change.** (Our income has been affected by the global recession.)
- **Effect is the impression, result.** It can also mean 'to cause'. (The global recession has a dramatic effect on our income.)
- **This problem also happens with pronouns or pronoun-linking verb contractions which sound alike.**
Examples: who's vs. whose, their vs. they're and your vs. you're.
- **Make sure you pronounce words properly.** Colloquial pronunciations can cause people to omit certain letters in writing. Example: writing 'diffrence' instead of 'difference' because one pronounces this word with a silent first e.
- **Note some friendly rules on spelling.** Example: i before e, except after c (e.g. receive, belief)
- **If you're writing for an international audience, note that there are acceptable spelling variations in the different kinds of English.** For example, American and British English tend to have many differences in the spelling of the same words. Notable are the use of -ou instead of -o, as in colour vs. color; -re instead of -er, as in centre vs. center; -ise instead of -ize, as in realise vs. realize.
- **Lastly, use spelling resources!** These days, spell checking is as easy as running a spell check command on your word processing software. If you're still uncertain after an electronic spell check, consult a dictionary.

The cover features a dark navy blue background on the left side, which transitions into a white background on the right. A large, teal-colored circle with a thin black outline is positioned in the center, overlapping both the dark and light areas. Inside this circle, the text 'Module Two' is written in a large, bold, black sans-serif font, and 'Grammar' is written below it in a smaller, teal-colored sans-serif font. On the left side of the dark navy blue area, there are several thin, vertical teal lines of varying heights. At the bottom left, there is a grid-like pattern of thin teal lines. In the bottom right corner, there are three vertical teal bars of equal height.

Module Two

Grammar

Grammar

- ❖ Grammar details rules of language syntax. Like spelling issues, grammar violations in a business document can reflect negatively on a professional or a company. Care should be given that all business documents are grammatically correct.
- ❖ Here are two grammar issues most business writers have trouble with.
- ✓ **NOTE: All grammatical rules discussed here have exceptions and complex forms.**

Subject-verb agreement:

- Singular subjects go with singular verbs, and plural subjects go with plural verbs. The **singular** form of most subjects contains the suffix **–s** or **–es**. The opposite is true for verbs; it's the singular verbs that end with **–s**.
- **Note** though that some subjects have unusual plural forms (e.g. medium- media, man-men, etc.)

Verb tenses

- Modern English has six tenses, each of which has a corresponding continuous tense. The first three: present, past and future are less problematic.
- The other three tenses, perfect, past perfect, and future perfect, are formed with the helping verbs have, has, and had.

Perfect tense:

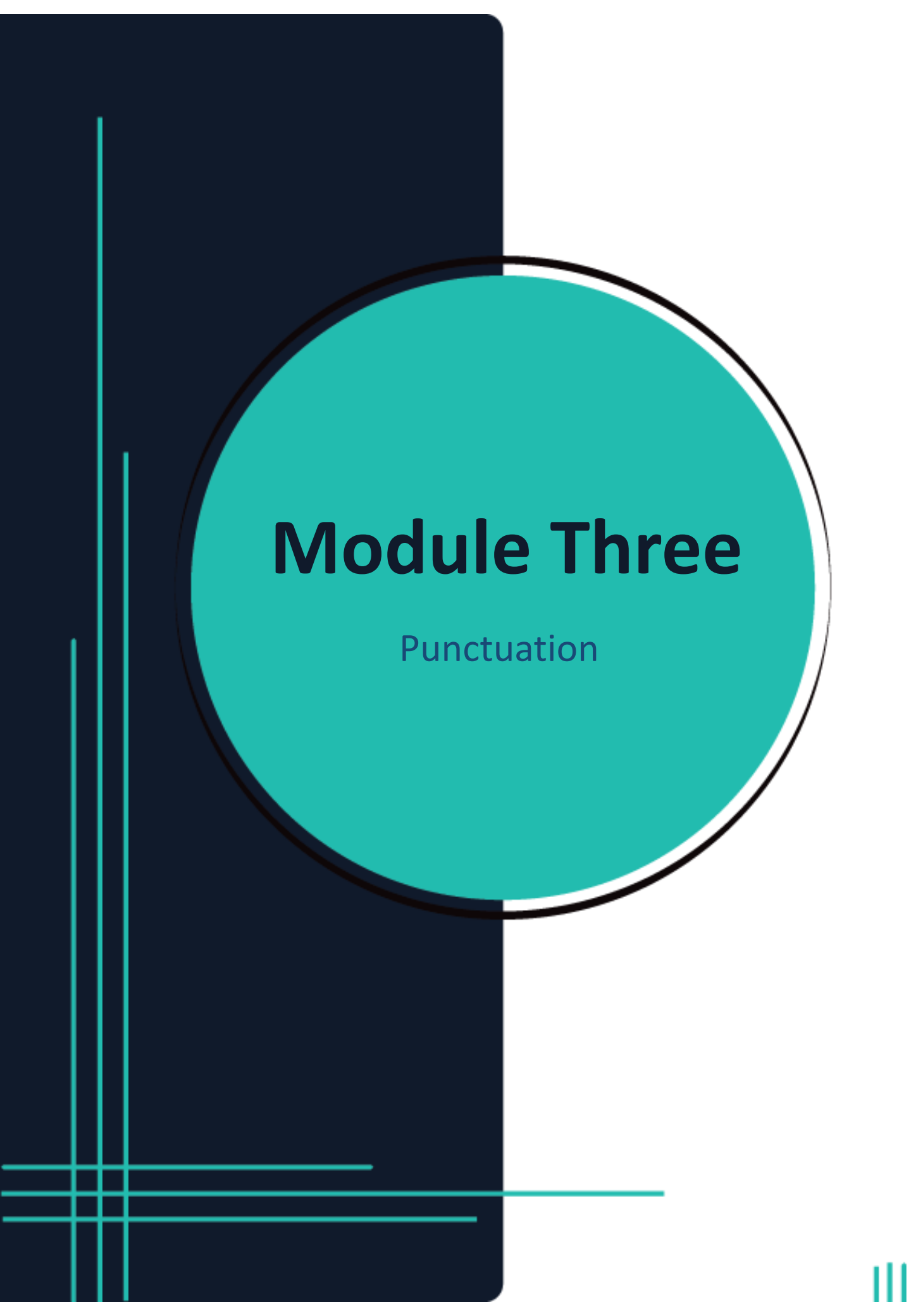
- is used to express an event that happened in the past, but still has an effect on the present. Example: Mr. Michael Johnson has managed this company for the past 5 years.

Past perfect tense:

- is used to express an event that took place before another action, also in the past. Example: Mr. Myers had been sitting on a meeting when the client called.

Future perfect:

- tense is used to express an event that took place before another action, also in the past. Example: Mr. Myers had been sitting on a meeting when the client called.
- Future perfect tense is used to express an event that will have taken place at some time in the future.
Example: I will have finished by 10pm.
- In business writing, there are standard tenses used depending on the type of document you are writing. Business cases (to be discussed in a later module) may be written in past or future tense depending on whether the purpose is to discuss how a project was executed, or propose how it would be executed.
- Verb tenses can also vary within the same business document. The Organization Overview section of a proposal may be written in perfect tense, while the Financial Projection Section written in present tense.

The cover features a dark navy blue background on the left side, which transitions into a white background on the right. A large, teal-colored circle with a thin black outline is positioned in the center, overlapping both the dark and light areas. Inside this circle, the text 'Module Three' is written in a large, bold, dark navy blue font, and 'Punctuation' is written below it in a smaller, dark navy blue font. On the left side of the dark navy blue area, there are several thin, vertical teal lines of varying heights. At the bottom left, there is a grid of thin teal lines. In the bottom right corner, there are three vertical teal bars of equal height.

Module Three

Punctuation

Punctuation

❖ Commonly used punctuations include:

Period (.) :

- used to end a sentence, indicating a full stop. Periods are also used after initials and abbreviations.

Question Mark (?) :

- used after a question.

Exclamation Point (!) :

- used after statements expressed with strong emotion.

Comma (,) :

- used to separate items in a series. Also used before and, but, or, nor, for, so, and yet, when they join independent clauses (unless the clauses are short). It is also used to separate items that interrupt a series.

Colon (:):

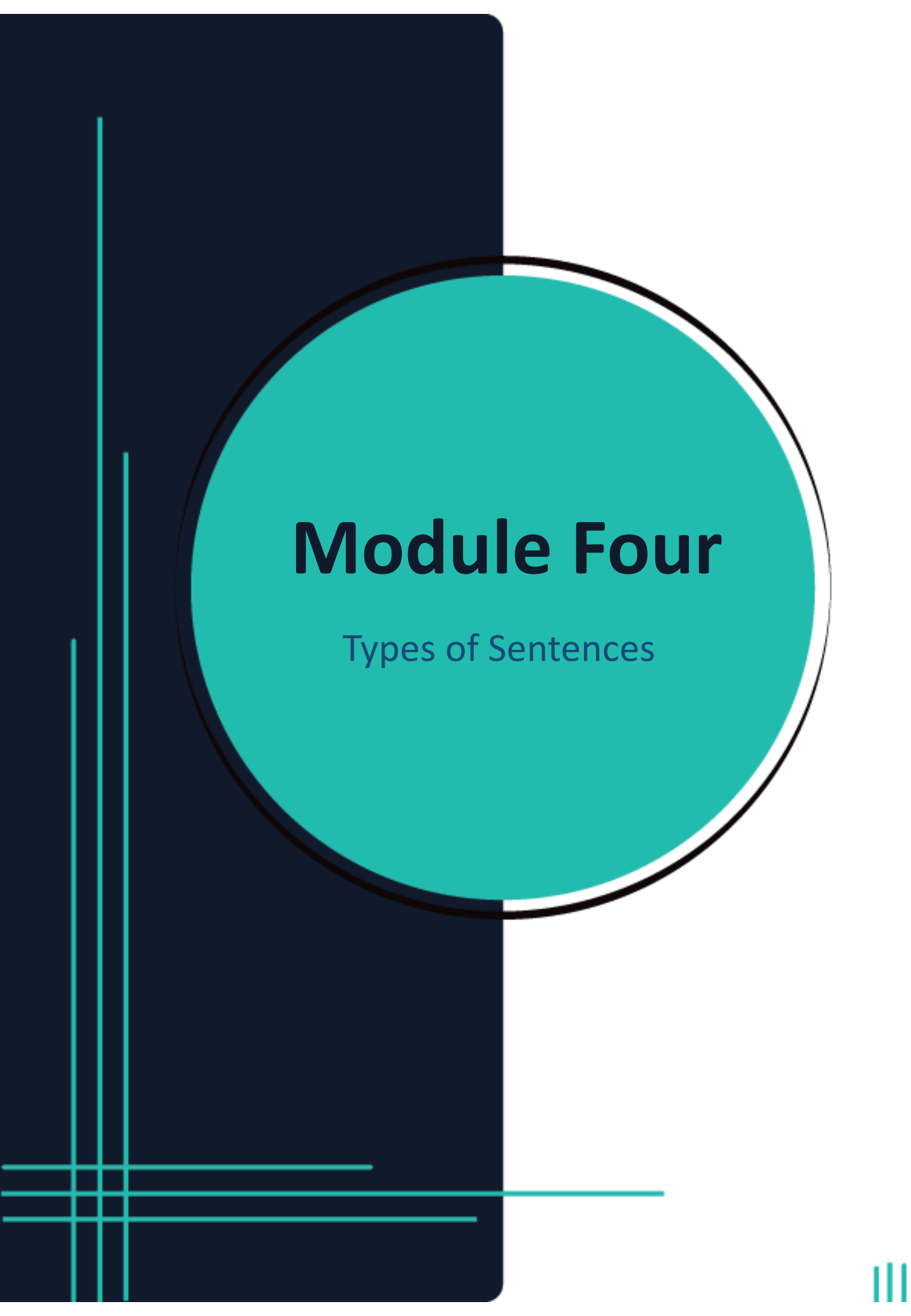
- used to mean “note what follows,” and is typically succeeded by an elaboration, summation, interpretation of what it precedes.

Apostrophe (') :

- used to show belonging or to indicate the omission of letters in a word.

Semicolon (;) :

- used to link independent clauses not joined by a coordinating conjunction. As a rule, use a semicolon to end complete sentences in cases where you’re not indicating a full stop.

The cover features a dark navy blue background. On the left, there are several thin, light teal vertical lines of varying heights. A large, light teal circle with a thin black border is positioned in the center-right. The title 'Module Four' is written in a large, bold, black sans-serif font inside this circle. Below it, the subtitle 'Types of Sentences' is written in a smaller, teal sans-serif font. At the bottom left, there are thin teal horizontal lines intersecting with the vertical ones. In the bottom right corner, there are three short, vertical teal bars.

Module Four

Types of Sentences

Types of Sentences

Declarative:

- The most commonly used sentence type in business writing, these are sentences that make a statement. They end with a period.
- ❑ **Example:** We are writing to inform you that your account would be expiring in ten days.

Interrogative:

- These are sentences that ask a question. They end in a question mark. Interrogative questions don't necessarily follow the format of subject + predicate.
- ❑ **Example:** Would you be format renewing your account this year?

Imperative:

- These are sentences that give a command or make a request. They usually end with a period, though sometimes they can end with an exclamation point (although to do so is not recommended in business writing).
- Imperative sentences are advisable when you're making a 'to-do' list, creating an agenda or are outlining an instructional manual.
- ❑ **Example:** Please inform Joseph that we would be expecting his payment on Monday.

Exclamatory:

- These are sentences that express strong feeling. They usually end with an exclamation mark.
- ❑ **Example:** Congratulations for getting promoted to Vice-President!