

مهارات الكتابة المهنية

Business Writing Skills



أجندة الدورة التدريبية

Course Agenda

- Core Skills
- Email Writing
- Workplace Communication
- Report Writing
- Proposal Writing
- Business Letters

- المهارات الأساسية
- كتابة الإيميلات
- الكتابة في بيئة العمل
- كتابة التقارير
- كتابة المقترحات
- الخطابات المهنية



المحاضرة الأولى
Lecture 1
ما هي الكتابة المهنية؟
What Is Business Writing?

ما هي الكتابة المهنية؟ What Is Business Writing?

التعريف
Definition

الكتابة المهنية هي:
تواصل مكتوب يكون واضحاً، مختصراً، وله هدف محدد

Business Writing is:
Communication that is clear, concise, and purposeful..

ما هي الكتابة المهنية؟ What Is Business Writing?

Why Business Writing Matters:

Reduces misunderstandings

Saves time

Improves teamwork

Supports decision-making

أهمية الكتابة المهنية:

تقلل سوء الفهم

توفر الوقت

عزز العمل الجماعي

تدعم اتخاذ القرار

ما هي الكتابة المهنية؟ What Is Business Writing?

أين نستخدمها؟

Where We Use It

تُستخدم في:

الإيميلات – التقارير – المقترحات – الرسائل – محاضر الاجتماعات

Used in:

Emails – Reports – Proposals – Messages – Meeting Minutes

السمات الأساسية

Key Features

Key Features:

Clarity

Accuracy

Professional Tone

Action Orientation

السمات الأساسية:

الوضوح

الدقة

النبرة الاحترافية

التوجّه نحو الإجراء

المصطلحات Terminologies

مصطلحات مهمة:

الجمهور – الهدف – النبرة – هيكل الرسالة – الوضوح

Terminologies:

Audience – Purpose – Tone – Message Structure – Clarity

المصطلحات

Terminologies

مثال قبل و بعد : Example (Before/After)

✗ Bad Example مثال سيئ:

"We need to fix many things soon."
"إحنا محتاجين نصلّح حاجات كتير قريب".

✓ Good Example مثال جيد:

"We need to update the client file before Thursday."
"نحتاج لتحديث ملف العميل قبل يوم الخميس".

✓ Excellent Example مثال ممتاز:

"Please update the client file by Thursday at 3 PM so we can send the final version."
"يرجى تحديث ملف العميل قبل الخميس الساعة ٣ عصراً لنتمكن من إرسال النسخة النهائية".

مثال توضيحي

Practical example

ما هو هدف الرسالة؟

"يرجى إرسال التقرير النهائي قبل الساعة ٢".
الخيارات: طلب – شكوى – ترحيب

Identify the Purpose:

What is the purpose of this message?

"Please send the final report before 2 PM."

Options: Request – Complaint – Greeting

ماذا ينقص هذه الجملة؟

"يرجى إرسال التقرير النهائي قبل الساعة ٢ لنتمكن من مشاركته مع الإدارة".

مثال توضيحي

Practical example

ما هو هدف الرسالة؟ request

"يرجى إرسال التقرير النهائي قبل الساعة ٢".

الخيارات: طلب – شكوى – ترحيب

Identify the Purpose:

What is the purpose of this message?

"Please send the final report before 2 PM."

Options: Request – Complaint – Greeting

ماذا ينقص هذه الجملة؟ السبب غير موجود

"يرجى إرسال التقرير النهائي قبل الساعة ٢ لنتمكن من مشاركته مع الإدارة".

مثال توضيحي

Practical example

أعيدوا كتابة الرسالة الغامضة التالية بطريقة احترافية وواضحة:
«هل يمكنك التعامل مع الموضوع الذي تحدثنا عنه؟»
أضيفوا إلى الرسالة:

- السياق (Context)
- الإجراء المطلوب (Action)
- الموعد النهائي (Deadline)
- الغاية أو الهدف (Purpose)

مثال توضيحي

Practical example

النسخة الاحترافية

"بخصوص مناقشتنا حول تقرير العميل، هل يمكنك إنهاء قسم التحليل وإرسال النسخة المُحدّثة قبل الساعة 3 عصرًا اليوم، حتى نتمكن من إضافتها إلى النسخة النهائية للتسليم؟"

Professional Version

"Following up on our discussion about the client report, could you please finalize the analysis section and send the updated file by 3 PM today, so we can include it in the final submission?"

الوضوح – الفاعلية – الاحترافية

Clarity – Action – Professionalism

ما معنى الوضوح؟

- أن يفهم القارئ الرسالة من أول مرة
- بدون إعادة شرح
- بدون سوء فهم
- بدون تخمين

مشكلات عدم الوضوح الشائعة:

- جملة عامة بدون تفاصيل
- عدم تحديد المطلوب
- عدم ذكر الوقت
- عدم ذكر السياق

الوضوح – الفاعلية – الاحترافية

Clarity – Action – Professionalism

الوضوح / Clarity

✗ غير واضح / Unclear

«بخصوص المشكلة التي تحدثنا عنها، من فضلك اتصرف فيها»

“Regarding the issue we discussed, please handle it.”

✓ واضح / Clear

«يرجى إرسال خطة التسليم المحدثة ليوم الثلاثاء»

“Please send the updated delivery plan for Tuesday.”



الوضوح – الفاعلية – الاحترافية

Clarity – Action – Professionalism

الفاعلية – تحديد المطلوب

Action

“يرجى مراجعة الملف المرفق وإرسال التعليقات قبل الساعة ٣”

“Please review the attached file and send comments by 3 PM.”

الوضوح – الفاعلية – الاحترافية

Clarity – Action – Professionalism

ماذا نعني بالاحترافية؟

- نبرة محايدة، بدون هجوم، بدون لوم
- التركيز على العمل وليس الأشخاص
- تجنب emotional writing

الاحترافية / Professionalism

✗ Unprofessional / غير احترافي
"إنت السبب في التأخير"

"You caused the delay."

✓ احترافي / Professional
"حدث تأخير في إرسال الملف"

"There was a delay in submitting the file."

المصطلحات Terminologies

الوضوح – الإجراء المطلوب – النبرة – الموعد النهائي

Clarity – Call to Action – Tone – Deadline

مثال توضيحي

Practical example

Choose the clearer message: اختار الجملة الأوضح

1. لازم نخلص قريب

We need to finish soon

2. يرجى إرسال النسخة النهائية قبل الساعة ٤ اليوم

Please send the final version by 4 PM today

مثال توضيحي

Practical example

اختصر الفقرة التالية من 80 كلمة إلى 30 كلمة:

"راجعتُ الملفات وأعتقد أن هناك شيئاً مفقوداً. ربما يمكنك مراجعتها مرة أخرى ومعرفة ما إذا كان هناك أي نقص، لأنني لم أكن متأكداً من بعض الأجزاء".

مثال توضيحي

Practical example

"راجعتُ الملفات ولاحظتُ احتمال وجود بيانات ناقصة. يُرجى مراجعتها مرة أخرى وتأكيد ما إذا كانت هناك أجزاء تحتاج إلى استكمال."

"I reviewed the files and noticed possible missing information. Please review them again and confirm if any sections need completion."

الفرق بين الكتابة المهنية والأكاديمية والإبداعية

Business vs Academic vs Creative Writing

الكتابة المهنية

Business Writing

واضحة Clear

مباشرة Direct

موجّهة نحو الإجراء Action-focused

مثال:

Example

"يرجى تأكيد موعد الاجتماع".

"Please confirm the meeting time."

الفرق بين الكتابة المهنية والأكاديمية والإبداعية

Business vs Academic vs Creative Writing

الكتابة الأكاديمية هدفها الأساسي:

Academic Writing

- تقديم معرفة أو تحليل أو استنتاج → Knowledge
- شرح فكرة أو دراسة
- تقديم معلومات مدعومة بأدلة

الفرق بين الكتابة المهنية والأكاديمية والإبداعية

Business vs Academic vs Creative Writing

مثال واضح:

- "تتناول هذه الدراسة تأثير التدريب الوظيفي على أداء الموظفين".
- This research examines the impact of employee training on performance.
- لماذا لا نستخدم الأسلوب الأكاديمي في الإيميلات؟
- لأنه طويل
- غير عملي
- غير مباشر
- الفكرة تضيع داخل الشرح والتحليل
- بيئة العمل تحتاج سرعة + وضوح + Action

الفرق بين الكتابة المهنية والأكاديمية والإبداعية

Business vs Academic vs Creative Writing

الكتابة الإبداعية

Creative Writing

عاطفية Emotional

وصفية Descriptive

تعتمد على الخيال Imaginative

مثال:

Example

"انفتح السماء كستار فضي"

"The sky opened like a silver curtain."

الفرق بين الكتابة المهنية والأكاديمية والإبداعية

Business vs Academic vs Creative Writing

النوع	الهدف	الأسلوب	الطول
مهني	الإجراء	واضح	قصير
أكاديمي	المعرفة	رسمي	طويل
إبداعي	التعبير	وصفي	متغير
Type	Goal	Style	Length
Business	Action	Clear	Short
Academic	Knowledge	Formal	Long
Creative	Emotion	Descriptive	Variable

مثال توضيحي

Practical example

التمرين التفاعلي 1 (صنّف الجملة)

Interactive Exercise 1(Classify the sentence):

"من فضلك أرسل الفاتورة المحدّثة"

مهني / أكاديمي / إبداعي؟

"Please send the updated invoice."

Business / Academic / Creative?

التمرين التفاعلي 2 (حدد النوع)

Interactive Exercise 2 (Identify the Type)

"يسلط التقرير الضوء على الاتجاهات المالية الرئيسية"

"The report highlights key financial trends."

مهني / أكاديمي / إبداعي؟

Business – Academic – Creative

مثال توضيحي

Practical example

التمرين التفاعلي 1 (صنّف الجملة)

Interactive Exercise 1(Classify the sentence):

"من فضلك أرسل الفاتورة المحدّثة"

مهني / أكاديمي / إبداعي؟

"Please send the updated invoice."

Business / Academic / Creative?

التمرين التفاعلي 2 (حدد النوع)

Interactive Exercise 2 (Identify the Type)

"يسلط التقرير الضوء على الاتجاهات المالية الرئيسية"

"The report highlights key financial trends."

مهني / أكاديمي / إبداعي؟

Business – Academic – Creative

الفرق بين الكتابة المهنية والأكاديمية والإبداعية

Business vs Academic vs Creative Writing

الخلاصة Key Takeaway

Business = Action / الكتابة المهنية = الإجراء

Academic = Knowledge / الأكاديمية = المعرفة

Creative = Emotion / الإبداعية = الشعور

الفرق بين الكتابة المهنية والأكاديمية والإبداعية

Business vs Academic vs Creative Writing

الكتابة المهنية vs الأكاديمية vs الإبداعية

Business vs Academic vs Creative Writing

عرض خطوة بخطوة — فكرة واحدة بثلاثة أساليب كتابة
Step-by-Step Demo — One Idea in 3 Writing Styles
الفكرة الأصلية:

«نحتاج إلى التقرير من أجل الاجتماع.»

Original idea:

"We need the report for the meeting."

الفرق بين الكتابة المهنية والأكاديمية والإبداعية

Business vs Academic vs Creative Writing

الكتابة المهنية

Business Writing

«يرجى إرسال التقرير قبل الساعة 2 ظهرًا حتى نتمكن من التحضير للاجتماع»

Please send the report before 2 PM so we can prepare for the meeting

الكتابة الأكاديمية

Academic Writing

«هذا التقرير مطلوب لدعم المناقشة التحليلية المخطط لها في الاجتماع القادم»

This report is required to support the analytical discussion planned for the upcoming meeting.

الكتابة الإبداعية

Creative Writing

«ينتظر الاجتماع التقرير كما تنتظر الأقفال المفتاح الذي يفتح باب الحديث بأكمله»

The meeting awaits the report like a key that unlocks the whole conversation.



المحاضرة الثانية
Lecture2
النبرة واللغة المهنية

Tone & Professional Language

أنواع النبرة Types of Tone

- Formal Tone
- Neutral Tone
- Friendly Professional Tone

- النبرة الرسمية
- النبرة المحايدة
- النبرة الودية المهنية

النبرة الرسمية Formal Tone

- Full sentences
 - Professional vocabulary
 - No contractions
 - Used with managers/clients
- جمل كاملة
 - مفردات رسمية
 - بدون اختصارات
 - تُستخدم مع المديرين والعملاء الجدد

النبرة الرسمية Formal Tone

أمثلة قوية:

✗ غير رسمي:

مرحبًا، هل يمكنك إرسال الفاتورة؟

“Hi, can you send the invoice?”

✓ رسمي:

“يرجى إرسال الفاتورة المحدثة في أقرب وقت ممكن.”

“Kindly send the updated invoice at your earliest convenience.”

✗ غير رسمي:

نحن بحاجة إلى ملاحظاتك قريبًا.

“We need your feedback soon.”

النبرة الرسمية Formal Tone

✓رسمي:

«نقدّر استلام ملاحظاتكم قبل صباح الغد».

“We would appreciate receiving your feedback by tomorrow morning.”

"لاحظوا إن الرسمي غير معقد ... الرسمي يعني احترام + وضوح + هدوء».

✓مثال من الواقع:

"لو تكتب لمدير مالي CFO ، من المؤكد أنك لن تقول ذلك :

'Hey, did you check the numbers?'"

البديل الرسمي:

"يرجى التكرم بتأكيد مراجعة الأرقام المالية".

“Kindly confirm whether the financial figures have been reviewed.”

النبرة المحايدة

Neutral Tone

- Clear
- Direct
- No emotional words
- Used for daily communication

- واضحة
- مباشرة
- بدون عاطفة
- للتواصل اليومي مع الزملاء

النبرة المحايدة

Neutral Tone

✓ أمثلة:

"مرفق الملف المحدث".

"Please find the updated file attached."

"هل يمكنك تأكيد موعد الاجتماع؟"

"Could you please confirm the meeting time?"

"هذه هي الخطة المعدلة".

"Here is the revised plan."

✓ مثال مهم:

"لو تكتب لفريق داخل الشركة:

مش هتكتب Formal قوي... ومش هتكتب Friendly قوي...

Neutral هي الوسط المثالي".

النبرة المحايدة

Neutral Tone

متى نستخدم النبرة المحايدة؟

- المتابعة Follow-up
- إرسال ملفات
- سؤال توضيحي
- Update سريع
- Reply قصير

✓ خطأ شائع:

يقوم كثيرون بالكتابة لزملائهم بأسلوب رسمي مفرط، مما يسبب شعورًا بالبعد وعدم الألفة، Neutral أكثر راحة ومهنية في السياق الداخلي للشركة



النبرة الودية المهنية

Friendly Professional Tone

- Warm but professional
- Short, simple sentences
- Appreciation phrases

- ودّية لكنها مهنية
- جمل قصيرة وبسيطة
- عبارات تقدير خفيفة

النبرة الودية المهنية

Friendly Professional Tone

✓ أمثلة:

"شكراً لمشاركة هذا! سأراجعها اليوم".

"Thanks for sharing this! I'll review it today."

أخبرني إذا احتجت أي شيء آخر."

"Let me know if you need anything else."

"عمل رائع في العرض التقديمي".

"Great work on the presentation."

✓ تحذير:

- Friendly Professional ≠ Casual
- ❌ لا نكتب "Heyyyy bro send me that file 😎😁":
- هذا يُضعف مصداقيتك المهنية.

مثال توضيحي

Practical example

مثال:

اختار النبرة

“Kindly provide the updated contract.”

→ Formal

“Here’s the file you asked for.”

→ Neutral

“Thanks a lot! Really appreciate it.”

→ Friendly Professional

أمثلة عملية Practical Examples

أمثلة :

Examples

Formal → “Kindly confirm the meeting time.”

Neutral → “Please confirm the meeting time.”

Friendly → “Just checking in — can you confirm the time?”

رسمي → "يرجى تأكيد موعد الاجتماع".

محايد → "من فضلك أكد موعد الاجتماع".

ودي → "أود التأكيد فقط — هل يمكنك توضيح الوقت؟"



أمثلة عملية Practical Examples

حدد النبرة

Identify the Tone

"الجميل التالية Formal / Neutral / Friendly ...؟"

"يرجى تزويدنا بالعقد المُحدَّث."

Kindly provide the updated contract.

رسميّة Formal

"هذا هو الملف الذي طلبته."

Here's the file you asked for

محايدة Neutral

"شكرًا جزيلاً! أقدر ذلك كثيرًا."

Thanks a lot! Really appreciate it

ودّية مهنية Friendly Professional

ضبط النبرة حسب الجمهور

Adjusting Tone for Different Audiences

Audience Types

Managers

Colleagues

New Clients

Existing Clients

أنواع الجمهور:

مديرون

زملاء

عملاء جدد

عملاء مستمرين

ضبط النبرة حسب الجمهور

Adjusting Tone for Different Audiences

Adjusting Tone

Tone changes by:

Audience

Relationship

Context

Sensitivity

تعديل النبرة

النبرة تتغير حسب:

نوع القارئ

مستوى العلاقة

سياق الرسالة

حساسية الموضوع

ضبط النبرة حسب الجمهور

Adjusting Tone for Different Audiences

أمثلة قوية توضح الفكرة ✓

للمدير - رسمي

To a Manager — Formal

"يرجى تأكيد ما إذا كان ينبغي المضي في الخطة المحدثة".

"Kindly confirm whether we should proceed with the updated plan."

لزميل العمل - محايد

To a Colleague — Neutral

"هل يمكنك تأكيد إذا كنا سنستخدم الخطة المحدثة؟"

"Can you confirm if we're using the updated plan?"

ضبط النبرة حسب الجمهور

Adjusting Tone for Different Audiences

إلى عميل طويل الأمد — ودّي واحترافي

To a Long-Term Client — Friendly Professional

"أودّ التأكيد فقط — هل يمكن توضيح ما إذا كنا سنمضي بالخطة المحدّثة؟"

"Just checking in — could you confirm if we're proceeding with the updated plan?"

إلى عميل جديد — رسمي

To a New Client — Formal

"نرجو التكرّم بتأكيد المضي في الخطة المحدّثة."

"We kindly request confirmation regarding the updated plan."

ضبط النبرة حسب الجمهور

Adjusting Tone for Different Audiences

Tone by Audience

Manager → Formal

Colleague → Neutral

Long-term Client → Friendly

New Client → Formal

النبرة حسب الجمهور

مدير → رسمي

زميل → محايد

عميل مستمر → ودي

عميل جديد → رسمي

ضبط النبرة حسب الجمهور

Adjusting Tone for Different Audiences

✗ Too informal:

"Hey! Any updates? 😊"

✓ Friendly Professional:

"Hope you're doing well. Any updates on the report?"

✗ غير رسمي جدًا:

"مرحبًا! أي مستجدات؟ 😊"

✓ ودّي واحترافي:

"أتمنى أن تكون بخير. هل هناك أي مستجدات بشأن التقرير؟"

ضبط النبرة حسب حساسية الموضوع

Adjusting Tone for Sensitive topics

Sensitive Topics

Use formal or neutral tone for:

- Delays
- Complaints
- Corrections
- Performance issues

المواضيع الحساسة

نبرة رسمية أو محايدة عند :

- التأخير
- الشكاوى
- التصحيح
- مشاكل الأداء

مثال توضيحي

Paractical Example

"فريقك ارتكب عدة أخطاء".

✗ Your team made several mistakes.

"يبدو أن هناك بعض الملاحظات في التسليم الأخير. دعونا نراجعها معاً".

✓ "There seem to be some issues in the recent submission. Let's review them together."

ضبط النبرة حسب الاستعجال

Adjusting Tone Based on Pressure Level

تعديل النبرة حسب الاستعجال

- لو المهمة مستعجلة → نبرة واضحة بدون عصبية
- ممنوع استخدام الحروف الكبيرة أو علامات التعجب
- لازم deadline واضح

مثال سيئ:

«عاجل جداً !! إرسالها الآن !!»

مثال صحيح:

"هذا الموضوع يحتاج معالجة سريعة. هل يمكنك إرسال الملف قبل الساعة 2؟"

ضبط النبرة حسب الاستعجال

Adjusting Tone Based on Pressure Level

تعديل النبرة حسب مستوى الضغط

Adjusting Tone by Pressure Level

Pressure Level = Tone Adjustment

If the task is urgent → direct but calm .

No emotional language .

No ALL CAPS .

Clear deadline .

Bad: "URGENT!!! Send it NOW!" .

Good: "This is time-sensitive. Could you please send the file before 2 PM?" .

ضبط النبرة حسب الجمهور

Adjusting Tone for Different Audiences

مفردات تساعدك في ضبط النبرة

Friendly Professional Vocabulary	Neutral Tone Vocabulary	Formal Tone Vocabulary
• شكرًا لمساعدتك	• يرجى التأكيد	• يرجى التكرم
• أقدر ذلك	• مرفق ...	• يرجى العلم
• أخبرني إذا احتجت أي شيء	• إليك آخر المستجدات	• نكون شاكرين / نُقدّر
• سعيد بتقديم الدعم	• أخبرني / أفدني	• نقدّر تعاونكم جزيل الشكر

ضبط النبرة حسب الجمهور

Adjusting Tone for Different Audiences

مفردات تساعدك في ضبط النبرة

✓ Friendly Professional Vocabulary:	✓ Neutral Tone Vocabulary:	✓ Formal Tone Vocabulary:
Thanks for your help	Please confirm	Kindly
Appreciate it	Attached is...	Please be informed
Let me know if you need anything	Here is the update	We would appreciate
Happy to support	Let me know	Your cooperation is highly appreciated

ضبط النبرة حسب الجمهور

Adjusting Tone for Different Audiences

يرجى اختيار النبرة الأنسب للسيناريو التالي
السيناريو:

عميل جديد لأول مرة يتعامل مع شركتك.

- A) “Hey! Can you send the files?”
- B) “Kindly share the required files at your earliest convenience.”
- C) “Send the files today.”

الإجابة الصحيحة B :

لأنها Formal، محترمة، ومناسبة لعميل جديد.

ضبط النبرة حسب الجمهور

Adjusting Tone for Different Audiences

مثال 1 — اختيار النبرة المناسبة

السيناريو / Scenario

عميل جديد يتعامل مع شركتك لأول مرة

A new client working with your company for the first time.

Options:

- a) “Hey! Can you send the files?”
- B) “Kindly share the required files at your earliest convenience.”
- C) “Send the files today.”

A) الإجابة الصحيحة

✓ Correct Answer

B → Formal tone

عبارات يجب تجنبها

Phrases to Avoid

- Blaming
- Vague wording
- Emotional tone
- Extreme words

- اتهامات مباشرة
- عبارات غامضة
- نبرة عاطفية
- كلمات مطلقة (دائمًا/أبدًا)

عبارات يجب تجنبها

Phrases to Avoid

Blaming Examples

Avoid → “You caused the delay.”

Use → “There was a delay in submission.”

أمثلة على اللوم :

تجنب → "أنت سبب التأخير".

استخدم → «حدث تأخير في التسليم»

عبارات يجب تجنبها

Phrases to Avoid

Vague Examples:

Avoid → “Fix this soon.”

Use → “Please update the file before 3 PM.”

عبارات غامضة:

تجنب → “خّص الموضوع بسرعة”.

استخدم → “يرجى تحديث الملف قبل 3 مساءً”.

عبارات يجب تجنبها

Phrases to Avoid

Emotional Phrases

Avoid → “I’m surprised!”

Use → “There seems to be a discrepancy.”

نبرة عاطفية :

تجنب → "أنا مستغرب!"

استخدم → "يبدو أن هناك اختلافًا"



عبارات يجب تجنبها

Phrases to Avoid

النبرة الحادّة

Defensive Tone

Wrong ❌ خاطئ:

”زي ما قلت لك قبل كده...”

As I told you before...

✓ البديل الاحترافي:

Better Professional Alternative

"يبدو أن هناك حاجة لتوضيح النقطة مرة أخرى."

It seems this point needs clarification again.

عبارات يجب تجنبها

Phrases to Avoid

العبارات المطلقة

Extreme Words

تجنب العبارات المطلقة: ✕ Avoid Extreme Words

• "دائماً" — Always

• "أبداً" — Never

لماذا؟

Why

→ تُشعر الشخص بالهجوم وتُحوّل الحوار إلى دفاع.

✓ البديل الاحترافي:

Professional Alternative

"لاحظت تكرار المشكلة في آخر تسليمين."

EN: I noticed the issue occurred in the last two submissions

مثال توضيحي

Practical example

مثال توضيحي — اختيار النسخة الأفضل
أيهما أكثر احترافية؟

Which is more professional?

A- لماذا لم تُرسل التقرير؟

Why didn't you send the report?

B- يبدو أننا لم نلتقَ التقرير بعد. هل يمكنك إعادة إرساله؟

It seems we haven't received the report yet. Could you please resend it?

✓ الإجابة الصحيحة: / Correct Answer

نبرة محايدة، واضحة، بدون اتهام. — B

مثال توضيحي

Practical example

Before/After Examples

المثال الأول:

✗ «أنت لم تتبع التعليمات»

✗ “You didn’t follow the instructions.”

"يبدو أن التعليمات لم تُطبّق بالكامل. هل نراجعها معًا؟"

✓ “It seems the instructions were not fully applied. Shall we review them together?”

المثال الثاني:

✗ «أحتاج ردًا فوريًا»

✗ “I need a response immediately.”

"هذا الموضوع عاجل. هل يمكنك الرد قبل الساعة 2؟"

✓ “This matter is urgent. Could you please respond before 2 PM?”

مثال توضيحي

Practical example

المثال الثالث:

✗ «التقرير غير واضح»

✗ “Your report is confusing.”

بعض النقاط في التقرير تحتاج توضيحًا. هل يمكنك توضيح القسم الثاني؟

✓ “Some points in the report need clarification. Could you expand on section 2?”

مثال توضيحي

Practical example

مثال توضيحي — إعادة كتابة الجملة

Original ✗ الجملة الأصلية:

"أنت متأخر مرة ثانية."

You are late again.

✓النسخة المهنية:

Professional Rewrite

"يبدو أن التسليم لم يتم في الوقت المحدد. هل يمكن مشاركة خطة التحديث؟"

It seems the submission was not completed on time. Could you please share the update plan?

الكتابة المتمركزة حول القارئ

Reader-Centered Writing

Understanding Your Audience

Why Audience Matters

- Better clarity
- Faster decisions
- Less confusion

فهم الجمهور

لماذا يهم الجمهور

- وضوح أكبر
- قرارات أسرع
- تقليل سوء الفهم

الكتابة المتمركزة حول القارئ

Reader-Centered Writing

Audience Types

- Managers
- Colleagues
- Clients
- Partners

أنواع العملاء :

- مديرون
- زملاء
- عملاء
- شركاء

الكتابة المتمركزة حول القارئ

Reader-Centered Writing

Key Questions

- What do they know?
- What do they need to know?
- What action do you want?

الأسئلة الرئيسية

- ماذا يعرف القارئ؟
- ماذا يحتاج أن يعرف؟
- ما المطلوب منه؟

الكتابة المتمركزة حول القارئ

Reader-Centered Writing

المديرون يحتاجون — Managers need	العملاء يحتاجون — Clients need
الإيجاز	احترافية
الأرقام	دقة
القرارات	طمأنة
النقاط الأساسية	العميل يريد يشعر بالأمان والثقة
ما الذي يهمهم: النتائج، القرارات، المواعيد النهائية	

الكتابة المتمركزة حول القارئ

Reader-Centered Writing

External Partners need - الشركاء و الموردون يحتاجون -	Colleagues need - زملاء يحتاجون -
formal tone - تعليمات واضحة	وضوح
timelines - وضوح تام في الاتفاقات -	خطوات عملية
	توزيع مهام
	هم عادةً موجّهين نحو المهام

الكتابة المتمركزة حول القارئ

Reader-Centered Writing

مثال:

Before / After

Before ✗ غير مناسب للجمهور

"Attached is the report. It has everything you need."

المشاكل:

- بدون توجيه
- بدون تلخيص
- بدون توضيح
- يرمي عبء القراءة على القارئ

الكتابة المتمركزة حول القارئ

Reader-Centered Writing

مثال:

مناسب للجمهور ✓ After
النسخة المهنية المقترحة

«يبدو أننا لم نتلقَ الملف حتى الآن. هل يمكن مشاركته عند جاهزيته؟»

It seems we haven't received the file yet. Could you please share it when it's ready?

مستويات معرفة الجمهور

Audience Knowledge Levels

Audience Knowledge Matters

- ✦ Technical Audience
 - Understands terms like KPI, ROI, SLA
- ✦ Non-Technical Audience
 - Requires simplified explanations
- ✦ Mixed Audience
 - Use clear, accessible language without excessive detail

مستوى معرفة الجمهور عامل أساسي

- ✦ الجمهور المتخصص
 - يفهم مصطلحات مثل: KPI، ROI، SLA
- ✦ الجمهور غير المتخصص
 - يحتاج شرحًا مبسطًا وواضحًا
- ✦ الجمهور المختلط
 - نستخدم لغة واضحة دون الدخول في تفاصيل تقنية عميقة

مثال توضيحي

Practical example

مثال تحديد الجمهور المناسب

الجملة Sentence

يرجى تزويدنا بموافقتكم على المقترح المرفق

Kindly provide your approval on the attached proposal

من المقصود بهذه النبرة؟

Which audience?

1. صديق؟

2. موظف جديد؟

3. مدير؟

الإجابة الصحيحة :

مدير - Manager

→ لأن النبرة رسمية والطلب واضح ومباشر.

مثال توضيحي

Practical example

إعادة صياغة حسب الجمهور

الجملة الأصلية ✗ Original Sentence

أرسل لي ملاحظاتك متى استطعت

Send me your feedback when you can.

✓ Rewrite for a New Client النسخة المناسبة لعميل جديد

Kindly share your feedback at your convenience. We appreciate your time

"نرجو تزويدنا بملاحظاتكم في الوقت الذي يناسبكم. ونقدّر وقتكم."

الكتابة للقارئ المشغول

Writing for Busy Readers

- Start with the main point
- Use short sentences
- Remove extra words
- They skim
- They read fast
- They ignore long text

- ابدأ بالهدف
- استخدم جمل قصيرة
- احذف الحشو
- يمرّون بسرعة
- يقرأون بسرعة
- يهملون الرسائل الطويلة

الكتابة للقارئ المشغول

Writing for Busy Readers

✓ مثال قبل / بعد:

Before ✗ طويلة ومرهقة:

"أتمنى تكون بخير... كنت أراجع المشروع... لاحظت بعض التعديلات... لذلك أريد أن أسأل إذا ممكن تبعت النسخة النهائية..."

✓ After واضحة:

"يرجى إرسال النسخة النهائية قبل 3 PM. التفاصيل بالأسفل."

English:

"Please send the final version before 3 PM. Details below."

"جملة واحدة تختصر كل شيء."

الكتابة للقارئ المشغول

Writing for Busy Readers

Structure for Speed

- Headings
- Bullet points
- Clear actions

- بناء مُصمَّم للسرعة
- عناوين
- نقاط
- طلب واضح

الكتابة للقارئ المشغول

Writing for Busy Readers

استخدم جمل قصيرة

مثال:

✗ جملة طويلة:

"أرجو مراجعة الملف وإضافة ملاحظتك بأسرع وقت حتى نتمكن من إرساله للإدارة اليوم".

✓ قصيرة و واضحة:

"يرجى مراجعة الملف المرفق. أرسل الملاحظات قبل PM.2 سنرسله للإدارة بعدها".

"كل جملة تؤدي وظيفة واحدة فقط".

الكتابة للقارئ المشغول

Writing for Busy Readers

استخدم Bullet Points

مثال:

✗ فقرة بها كلام كثير:

« نحن نحتاج إلى تحديث خطة المشروع، وإرسال النسخة الجديدة، ومراجعة الجدول الزمني »

✓ نقاط مرتبة:

Required today:

- Update the project plan
- Review the timeline
- Send the revised version

النقاط أسهل في الفهم 70% حسب دراسات

الكتابة للقارئ المشغول

Writing for Busy Readers

Clear Writing for Busy Readers

1. Say the main point FIRST

Please send the final version before 3 PM. Details below

2. Use short sentences

One idea per line → Faster understanding.

الكتابة الواضحة للقارئ المشغول

1. إبدأ بالنقطة الأساسية أولاً
يرجى إرسال النسخة النهائية قبل الساعة 3 عصرًا.
التفاصيل أدناه.

2. استخدم جملاً قصيرة
فكرة واحدة لكل سطر → فهم أسرع.

الكتابة للقارئ المشغول

Writing for Busy Readers

Clear Writing for Busy Readers

3. Use bullet points

✓ Helps the reader scan quickly.

Example:

- Update the project plan
- Review the timeline
- Send revised version

الكتابة الواضحة للقارئ المشغول

3. استخدم النقاط

يساعد القارئ على التصفح بسرعة.

مثال:

- تحديث خطة المشروع
- مراجعة الجدول الزمني
- إرسال النسخة المعدلة

الكتابة للقارئ المشغول

Writing for Busy Readers

Clear Writing for Busy Readers

4. Make the action clear

Please confirm attendance by 10 AM so we can send invitations.

5. Remove unnecessary words

Please send the latest version when available

الكتابة الواضحة للقارئ المشغول

4. اجعل الطلب واضحاً

يرجى تأكيد الحضور قبل الساعة 10 صباحاً لنتمكن من إرسال الدعوات

5. تخلص من الحشو

يرجى إرسال النسخة الأخيرة عند توفرها.

الكتابة للقارئ المشغول

Writing for Busy Readers

Before → After مثال شامل

✗ النسخة الطويلة وغير الواضحة

«مساء الخير، أتمنى أن تكون بخير كنت أراجع آخر المستندات الخاصة بالمشروع ولاحظت أن النسخة الموجودة عندي ليست محدثة، لذلك أردت فقط أن أسأل إذا كان عندك إمكانية إرسال النسخة الجديدة... ولو فيها أي ملاحظات إضافية على الجدول الزمني أو التسليمات القادمة ياريت توضيحها»

✓ النسخة المهنية للقارئ المشغول

"هل يمكنك إرسال النسخة المحدثة من المستند؟ نحتاجها قبل الساعة 4 أي ملاحظات إضافية حول الجدول الزمني يُرجى تضمينها".

ثلاث جمل فقط.

نفس الهدف.

نفس المعنى.

وقت قراءة أقل بـ 70%

الكتابة للقارئ المشغول

Writing for Busy Readers

حوّل الجملة التالية إلى نسخة مناسبة للقارئ المشغول:

✗ الأصلية:

«من فضلك راجع التقرير، ولو في أي تعديل شايفه مهم ابعته لي، ولا تنسَ تتأكد أن الأرقام مطبوعة».

النسخة الأفضل:

«يرجى مراجعة التقرير وإرسال أي تعديل قبل PM.3 تأكد من صحة الأرقام»

الكتابة للقارئ المشغول

Writing for Busy Readers

عرض توضيحي — خطوة بخطوة لتقصير بريد طويل
«لنحوّل بريدًا طويلًا ومشتتًا إلى نسخة واضحة وموجزة»
النص الأصلي ✗:

«كنت أراجع المشروع أمس ولاحظت أن بعض الأجزاء قد تحتاج إلى تحديث، لذا يُرجى مراجعتها مرة أخرى وإبلاغي برأيك لأن العميل سيحتاج النسخة النهائية قريبًا»
الخطوة 1 — ابدأي بالنقطة الأساسية:

✓ "يُرجى مراجعة ملف المشروع المُحدّث"

الخطوة 2 — أضيفي السياق الضروري فقط:

✓ "بعض الأقسام تحتاج إلى تصحيح قبل إرسالها إلى العميل"

الخطوة 3 — أضيفي موعدًا واضحًا:

✓ "يُرجى مشاركة التحديثات قبل الساعة 3 مساءً"

النسخة النهائية:

✓ "يُرجى مراجعة ملف المشروع المُحدّث. بعض الأقسام تحتاج إلى تصحيح قبل إرسالها إلى العميل. يُرجى

مشاركة التحديثات قبل الساعة 3 مساءً"

ترتيب المعلومات

Prioritizing Information

مثال: Before / After

Before ✗ مقدمة مملة

"أتمنى أن تكون بخير. كنت أراجع جدول التسليمات، وبصراحة في بعض النقاط اللي محتاجة مراجعة لأن الجدول مختلف عن النسخة اللي عند العميل..."

After ✓ ترتيب منطقي:

"نحتاج تحديث جدول التسليمات قبل الساعة PM.3 السبب: هناك اختلاف عن نسخة العميل. التفاصيل في النقاط التالية".

المعلومة المهمة أولاً ثم السبب ثم التفاصيل

تقسيم الرسالة لطبقات Layering Information

الطبقة 1- الهدف

Main Point

- أهم معلومة
 - الطلب الأساسي
 - ما يحتاجه القارئ فوراً
- الطبقة 2 — المعلومات الداعمة

Supporting Info

- الأسباب
- الخلفية
- أي توضيح ضروري فقط

تقسيم الرسالة لطبقات Layering Information

الطبقة 3 — معلومات إضافية

Optional Info

- التفاصيل الثانوية
- ما يمكن قراءته لاحقاً
- الروابط، الملفات، الشرح الموسّع

تقسيم الرسالة لطبقات Layering Information

وضع أهم المعلومات أولاً

Top-Loading the Message

عرض المعلومات الرئيسية في البداية

Putting the Most Important Info First

• ❌ الطريقة الخاطئة:

نبدأ بمقدمة طويلة → تفاصيل → الهدف في الآخر

• ✓ الطريقة الصحيحة:

نبدأ بالهدف → بعدها التفاصيل الضرورية فقط

تقسيم الرسالة لطبقات Layering Information

Visual Structuring

Headings

Short Sentences

Bullet points

Clear separators

Bold For important
words

تنظيم بصري

رؤوس عناوين قصيرة

جمل قصيرة

نقاط توضيحية

فواصل واضحة

خط عريض للكلمات المهمة

تقسيم الرسالة لطبقات Layering Information

Example:

Instead of using a very long paragraph, use

Required Today:

- Complete task A
- Review task B
- Send the file."

مثال :

بدلاً من استخدام فقرة طويلة جداً استخدم :

المطلوب اليوم:

- إكمال المهمة أ
- مراجعة المهمة ب
- إرسال الملف

استخدم تسلسل منطقي Logical Flow

- Action
- Reason
- Next step

- المطلوب
- السبب
- الخطوة التالية

استخدم تسلسل منطقي Logical Flow

من المهم ترتيب المعلومات حسب :

ماذا تريد؟- لماذا؟- ما الخطوات القادمة؟

Action

"يرجى مراجعة العقد".

Reason

"هناك بند ناقص".

Next Step

"سنرسل نسخة نهائية غداً".

تسلسل سهل، واضح، ويقلل الأسئلة

مثال توضيحي

Practical example

مثال شامل Before / After

✗ Before رسالة غير مرتّبة:

"مساء الخير، أتمنى أن تكون بخير. أنا راجعت التسليمات الأخيرة ووجدت أن في ملاحظات على البند الثاني والرابع، وكمان في مشكلة في الجدول الزمني، فلو تقدر ترجع لي وتوضح لي إيه اللي حصل"

✓ After نسخة احترافية واضحة:

يرجى مراجعة البنود التالية قبل 4:PM

• البند 2 Missing data

• البند 4 Conflict with timeline

• الجدول الزمني Needs update

سنرسل النسخة النهائية غداً

مثال توضيحي

Practical example

رتّبوا الجملة التالية بشكل احترافي:

✗ الأصلية:

"من فضلك شوف التقرير وبعدين ارسل رأيك ولو محتاج تعديلات ارسلها لي قبل نهاية اليوم

✓ النسخة المرتبة:

Action:

"يرجى مراجعة التقرير".

Deadline:

"أرسل الملاحظات قبل نهاية اليوم".

Note:

"أضف أي تعديل تراه مناسباً".

مثال توضيحي

Practical example

رتبي الجمل التالية في تسلسل منطقي مهني:

Put These Sentences in Logical Order

١. العميل يحتاج النسخة النهائية اليوم.

1. The client needs the final version today

٢. يُرجى تحديث القسمين 2 و4.

2. Please update sections 2 and 4

٣. يجب أن نُرسل الملف بحلول الساعة 5 مساءً.

3. We must send the file by 5 PM.

٤. إليكم التقرير المُسودة.

4. Here is the draft report.

مثال توضيحي

Practical example

النموذج الصحيح للترتيب المهني

Correct Logical Order:

٤. إليكم التقرير المٌسودة.

4. Here is the draft report

٢. يُرجى تحديث القسمين 2 و4.

2. Please update sections 2 and 4

١. العميل يحتاج النسخة النهائية اليوم.

1. The client needs the final version today

٣. يجب أن نُرسل الملف بحلول الساعة 5 مساءً.

3. We must send the file by 5 PM.



أساسيات هيكل الإيميل

Email Structure Essentials

1. Subject Line

2. Greeting

3. Purpose Sentence

4. Key Information

5. Call to Action

6. Closing Line

7. Signature

1. عنوان الإيميل

2. التحية

3. جملة الهدف

4. المعلومات الأساسية

5. الإجراء المطلوب

6. الخاتمة

7. التوقيع



أساسيات هيكل الإيميل

Email Structure Essentials

عنوان الإيميل Subject Line

"أول شيء يراه القارئ. يجب أن يكون قصير، واضح، ومباشر".

أمثلة:

- "التقرير المُحدّث – الربع الثالث"

- "Updated Report – Q3"

✗ Avoid:

- "Important!!!"

- "URGENT!"



أساسيات هيكل الإيميل

Email Structure Essentials

التحية Greeting

"بتعتمد على العلاقة مع المستقبل".

أمثلة:

- "Dear Ahmed,"
- "Hello Team,"
- "مرحبًا أحمد،"



أساسيات هيكل الإيميل

Email Structure Essentials

جملة الهدف - Purpose Sentence
مثال:

«أكتب لطلب النسخة النهائية من التقرير»

“I’m writing to request the final version of the report.”

التفاصيل المهمة - Key Information

"اختصر... اكتب فقط ما يحتاجه القارئ لاتخاذ القرار".

مثال:

. Date - التاريخ

. File name – الاسم كامل

. Meeting time - وقت الاجتماع



أساسيات هيكل الإيميل

Email Structure Essentials

المطلوب - Call to Action
مثال:

"يرجى مشاركة الملف المُحدّث قبل 3 مساءً"

"Please share the updated file by 3 PM."



أساسيات هيكل الإيميل

Email Structure Essentials

الخاتمة - Closing Line

أمثلة:

"شكرًا مقدمًا".

"Thank you in advance."

التوقيع - Signature

"اسمك — المسمى الوظيفي — جهة العمل".

مثال:

EN:

Yosra Khaled

Instructor – AUC

Educational Consultant



أساسيات هيكل الإيميل

Email Structure Essentials

Example :

Dear Sara,
Please update the document.
Best regards.”

Question: What’s missing?

Answer: Subject line + purpose
sentence + details.

مثال:

عزيزتي سارة،
يرجى تحديث المستند.
مع أطيب التحيات.

سؤال: ما الناقص؟

العنوان + الهدف + التفاصيل

تحديد مكونات الإيميل

Identifying the components of the email

Example Email

Subject: Updated Timeline – Project A

Dear Mariam,

I'm writing to share the updated timeline for Project A.

The revised dates are listed in the attached file.

Please review and confirm before 4 PM today.

Thank you.

Kind regards,

Yosra

مثال لرسالة بريد إلكتروني:

العنوان: الجدول الزمني المُحدّث – مشروع

A

عزيزتي مريم،

أكتب لمشاركة الجدول الزمني المُحدّث

لمشروع A

التواريخ المُعدّلة موجودة في الملف المرفق

يُرجى المراجعة والتأكيد قبل الساعة 4 مساءً

اليوم.

شكراً لك.

مع خالص التحية

يسراً

مكوّنات البريد الإلكتروني

Email Structure

العنوان — Subject

Updated Timeline – Project A

التحية — Greeting

Dear Mariam,

جملة الهدف — Purpose Sentence

I'm writing to share the updated timeline for Project A.

المعلومات الأساسية — Key Information

The revised dates are listed in the attached file.

الإجراء المطلوب — Call to Action (CTA)

Please review and confirm before 4 PM today.

جملة الختام — Closing Line

Thank you.

التوقيع — Signature

Kind regards,

Yosra

أنواع الأهداف الشائعة

Common Purpose Categories

1) Request

“I’m writing to request...”

2) Confirmation

“I’m writing to confirm...”

3) Follow-up

“I’m writing to follow up...”

4) Information sharing

“I’m writing to share information regarding...”

1. الطلب

«أكتب لطلب»

2. التأكيد

«أكتب لتأكيد»

3. المتابعة

«أكتب للمتابعة»

4. مشاركة المعلومات

«أكتب لمشاركة معلومات حول»



أنواع الأهداف الشائعة

Common Purpose Categories

أمثلة — غير مناسب مقابل مناسب

Examples — Bad vs Good

الهدف الضعيف :

✗ Weak Purpose:

«أريد التحدث في شيء»

“I want to talk about something.”

الهدف المهني :

✓ Professional Purpose:

“أكتب لتوضيح الجدول الزمني للمشروع الجديد.”

“I’m writing to clarify the timeline for the new project.”



أنواع الأهداف الشائعة

Common Purpose Categories

أمثلة – قبل و بعد

Before / After Examples

مثال 1 – طلب مستند

Example 1 — Requesting a Document

«أنا احتاج التقرير» ✗

«I need the report.» ✗

✓ «أكتب لطلب التقرير المحدّث لهذا الشهر»

✓ «I'm writing to request the updated report for this month.»



أنواع الأهداف الشائعة

Common Purpose Categories

أمثلة – قبل و بعد

Before / After Examples

مثال 2 – تأكيد الاجتماع

Example 2 — Confirming a Meeting

❌ «متى الاجتماع؟»

❌ “When is the meeting?”

✓ “أكتب لتأكيد موعد اجتماع الغد”

✓ “I’m writing to confirm the time of tomorrow’s meeting.”



أنواع الأهداف الشائعة

Common Purpose Categories

أمثلة – قبل و بعد

Before / After Examples

مثال 3 – الإبلاغ عن مشكلة

Example 3 — Reporting a Problem

✗ «توجد مشكلة»

✗ «There's a problem!»

✓ «أكتب للإبلاغ عن مشكلة تقنية متعلقة بتسجيل الدخول»

✓ "I'm writing to report a technical issue related to system login."



أنواع الأهداف الشائعة

Common Purpose Categories

مثال 1

Example 1

أعيدوا الصياغة:

Rewrite:

"أحتاج العقد المُحدَّث."

"I need the updated contract."

الإجابة الصحيحة :

«أكتب لطلب العقد المحدّث»

"I'm writing to request the updated contract."



أنواع الأهداف الشائعة

Common Purpose Categories

مثال 2

Example 2

أعيدوا الصياغة:

Rewrite:

«أودّ الاستفسار عن جدول التدريب»

I want to ask about the training schedule

الإجابة الصحيحة :

«أكتب للاستفسار عن جدول التدريب»

"I'm writing to ask about the training schedule."



أنواع الأهداف الشائعة

Common Purpose Categories

مثال :

Example

اكتب جملة هدف لإيميل حقيقي سترسله في بيئة العمل

Write your own purpose sentence for a real email you would send at work.

الإجراء المطلوب والخاتمة

Calls to Action & Closings

ما هو الإجراء المطلوب CTA؟

What Is a CTA?

هو الجملة التي توضّح للقارئ ما الذي يجب أن يفعله بعد قراءة الإيميل CTA
إذا لم يعرف القارئ الخطوة التالية → الإيميل ناقص أهم جزء.

A CTA tells the reader exactly what to do next.

If the reader is unsure → the email is incomplete.

الفكرة الأساسية:

الدعوة إلى اتخاذ إجراء = إجراء + وقت + سبب

Key Idea:

CTA = Action + Time + Reason

عناصر ال CTA القوية

Elements of a Strong CTA

1. Action

Send / Review / Confirm / Approve

2. Deadline

3. Responsibility

4. Who does what?

Example:

“Please send the updated file by 4 PM
so we can finalize the report.”

1. المطلوب

إرسال / مراجعة / تأكيد / اعتماد

2. الموعد

3. المسؤولية

4. من يقوم بماذا ؟

مثال :

يرجى إرسال الملف المحدّث قبل 4 مساءً
لنتمكن من إنهاء التقرير."

أنواع جمل الإجراء المطلوب

Types of CTAs

Request CTA

“Please review the attached file by tomorrow.”

طلب

يرجى مراجعة الملف المرفق بحلول الغد.

تأكيد

Confirmation CTA

“Please confirm your attendance by 3 PM.”

يرجى تأكيد حضوركم قبل الساعة 3 مساءً.

اعتماد

Approval CTA

“Please approve the attached budget.”

يرجى الموافقة على الميزانية المرفقة.

متابعة

Follow-up CTA

“Please update us once the task is completed.”

يرجى إفادتنا بالتحديث فور الانتهاء من تنفيذ

المهمة.

أنواع جمل الإجراء المطلوب

Types of CTAs

Strong Closings

- Best regards
- Kind regards
- Thank you
- Sincerely

✗ Avoid:

تمام. / “OK.” / “Regards.” / “Thanks.”

الخاتمة المهنية

- مع أطيب التحيات
- تحياتي / مع خالص التحية
- شكرًا لك / مع الشكر
- وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

تجنب:

شكرًا / تحياتي / اوك / تمام

أنواع جمل الإجراء المطلوب

Types of CTAs

Bad vs Good CTA

✗ Bad:

“Please send soon.”

✓ Good:

“Please send the draft by 12 PM today.”

✗ Bad:

“I need the report.”

✓ Good:

“Please send the monthly report by end of day.”

CTA جيد مقابل CTA ضعيف

ضعيف :

« ابعث بسرعة »

جيد :

« يرجى إرسال المسودة قبل 12 ظهرًا

اليوم »

ضعيف :

« أنا احتاج التقرير »

جيد :

« يرجى إرسال التقرير الشهري قبل نهاية

اليوم »

مثال توضيحي

Practical example

Exercise 1 — Rewrite:

✗ “I need the file.”

Exercise 2 — Add a Deadline:

“Please review the contract.”

Exercise 3 — Fill the CTA:

“Please _____ the document by _____ so we can _____.”

Exercise 4 — Identify the issue:

“Send me the design.”

مثال 1 — أعد الصياغة:

✗ «أحتاج الملف.»

مثال 2 — أضف موعدًا نهائيًا:

«يرجى مراجعة العقد.»

مثال 3 — أكمل عبارة الحث على الإجراء CTA

«يرجى _____ المستند بحلول _____ حتى

نتمكن من _____.»

مثال 4 — حدّد المشكلة:

«أرسل لي التصميم.»

مثال توضيحي

Practical example

Example 1 — Rewrite:

✗ “I need the file.”

✓ “Please send the file by 2 PM so we can proceed.”

Example 2 — Add a Deadline:

“Please review the contract.”

→ “Please review the contract by Monday morning.”

التمرين 1 — أعد الصياغة:

✗ «أحتاج الملف.»

✓ «يرجى إرسال الملف بحلول الساعة 2 ظهرًا

حتى نتمكن من المتابعة.»

التمرين 2 — أضف موعدًا نهائيًا:

«يرجى مراجعة العقد.»

→ «يرجى مراجعة العقد بحلول صباح يوم

الاثنين.»

مثال توضيحي

Practical example

Example 3— Fill the CTA:

“Please _____ the document by _____ so we can _____.”

Example 4 — Identify the issue:

“Send me the design.”

Missing: Deadline + Reason.

مثال 3 — أكمل عبارة الحث على الإجراء CTA
«يرجى _____ المستند بحلول _____ حتى
نتمكن من _____.»

مثال 4 — حدّد المشكلة:
«أرسل لي التصميم.»
الناقص: موعد نهائي + سبب.

إيميلات الطلب والتأكيد

Request & Confirmation Emails

ما هو بريد الطلب؟

What is a Request Email?

هو البريد الإلكتروني الذي نستخدمه لطلب إجراء أو معلومة أو مستند من شخص آخر بشكل واضح ومهني.

- ملف
- تقرير
- تحديث
- ميعاد
- موافقة

إيميلات الطلب والتأكيد

Request & Confirmation Emails

The 4-Part Structure of a Professional Request Email

1. Purpose Sentence

Always start with:

I'm writing to request

Example

"I'm writing to request the updated project timeline."

الهيكل المكوّن من 4 أجزاء لطلب مهني
1. جملة الهدف :

الإيميل :

دائمًا ابدأ بـ:

أكتب لطلب

مثال:

"أكتب لطلب الجدول الزمني المحدّث للمشروع".

إيميلات الطلب والتأكيد

Request & Confirmation Emails

2. التفاصيل المهمة

وضح للمستقبل ما هو المطلوب بالضبط:

- اسم الملف
- الإصدار
- تاريخ الاجتماع
- الرقم المرجعي

مثال:

"الملف المطلوب هو 'ملخص المبيعات – الربع الثالث –
النسخة 2'."

Details

Tell the recipient exactly what is required:

- file name
- version
- meeting date
- reference number

Example

"The file needed is 'Q3 Sales
Summary – Version 2'."

إيميلات الطلب والتأكيد

Request & Confirmation Emails

3. Deadline

Without a deadline... the request = "not important."

✓ by 2 PM

✓ by tomorrow morning

✓ no later than Thursday

4. Clear Call to Action

Example

"Please send the updated file by 2 PM so we can finalize the report."

3. الموعد النهائي

بدون موعد نهائي... الطلب = «غير مهم».

✓ قبل الساعة ٢

✓ قبل صباح الغد

✓ في موعد أقصاه يوم الخميس

4. إجراء واضح

مثال:

"يرجى إرسال الملف المحدّث قبل الساعة 2 لنتمكن من إنهاء التقرير."

إيميلات الطلب والتأكيد

Request & Confirmation Emails

Examples (Before → After)

أمثلة (قبل → بعد)

Example 1 — Vague Request

المثال 1 — طلب غير واضح

✗ "Can you send the report?"

✗ غير واضح — أي تقرير؟ متى؟ لماذا؟

✓ Professional:

✓ الطريقة المهنية :

"I'm writing to request the updated sales report for Q3. Please share it by 2 PM so we can finalize the presentation."

«أكتب لطلب تقرير المبيعات المحدث للربع

الثالث، يرجى مشاركته قبل الساعة 2 ظهرًا

لنتمكن من إنهاء العرض التقديمي»

غلطات شائعة يجب تجنبها

Common Mistakes to Avoid in

رسائل الطلب

لا تحتوي على جملة توضح الهدف

• لا يوجد موعد نهائي

• النص طويل جدًا

• نبرة عدائية (ASAP، عاجل، الآن)

• مفقود أسماء الملفات أو التفاصيل

Request Emails

No purpose sentence

1. No deadline

2. Too much text

3. Aggressive tone (“ASAP”, “urgent”, “now”)

4. Missing file names or details

سيناريوهات مكان العمل (أمثلة من الواقع)

Scenarios (Real-Life Examples) Workplace

Scenario 1 — HR

"I'm writing to request your updated CV for your personnel file."

Scenario 2 — Finance

"I'm writing to request the payment receipt for last month."

Scenario 3 — Engineering

"I'm writing to request the revised drawing for Section B."

سيناريو 1 – الموارد البشرية :

«أكتب لطلب السيرة الذاتية المحدثة
لملفك الوظيفي».

سيناريو 2 – المالية :

«أكتب لطلب إيصال الدفع الخاص بالشهر
الماضي»

سيناريو 3 – الهندسة :

أكتب لطلب الرسم الهندسي المعدّل
للقسم "B".

مثال توضيحي

Practical example

Turn the following sentences into professional request emails

1. ✗ "I need the budget."
✓ "I'm writing to request the updated budget for October. Please share it by 3 PM."
2. ✗ "Send the pictures."
✓ "I'm writing to request the project photos.
Please send them by end of day."

حوّل الجمل التالية إلى رسائل طلب احترافية

1. ✗ أحتاج الميزانية.
✓ أكتب إليك لطلب الميزانية المحدثة لشهر أكتوبر. يرجى مشاركتها بحلول الساعة 3 ظهراً.

2. ✗ أرسل الصور
✓ أكتب إليك لطلب صور المشروع. يرجى إرسالها بحلول نهاية اليوم.

مثال توضيحي

Practical example

Complete the CTA

Fill in the blanks to create a clear, strong call to action:

"Please _____ the document by _____ so we can _____."

Right answer:

"Please send the document by 3 PM so we can finalize the report."

أكمل جملة الإجراء المطلوب (CTA)

املأ الفراغات لإنشاء جملة طلب واضحة وقوية:

"يرجى _____ المستند قبل _____ حتى
نتمكن من _____."

النموذج الكامل :

"يرجى إرسال المستند قبل الساعة 3 مساءً حتى نتمكن من إنهاء التقرير."

إيميلات التأكيد

Confirmation Emails

ما هو الإيميل التأكيدي؟

What is a Confirmation Email?

هو الإيميل الذي نستخدمه لكي نثبت:

- موعد
- اتفاق
- استقبال ملف
- حضور
- معلومة

هيكل البريد الإلكتروني للتأكيد

Structure of a Confirmation Email

1. Acknowledgment

- "I'm writing to confirm..."
- "This email is to confirm..."

2. Repeat key information

- date
- time
- location
- file name

"I'm writing to confirm our meeting on Thursday at 10 AM."

1. تأكيد الاستلام أو المعلومة

- "أكتب لتأكيد"
- "تهدف هذه الرسالة إلى تأكيد"

2. إعادة ذكر المعلومات الأساسية :

- التاريخ
 - الوقت
 - المكان
 - اسم الملف
- «أكتب لتأكيد اجتماعنا يوم الخميس الساعة 10 صباحًا.»

هيكل البريد الإلكتروني للتأكيد

Structure of a Confirmation Email

Next steps

What will happen after the meeting?"

Example:

"We will review the pricing strategy and discuss next steps."

الخطوات التالية

ماذا سيحدث بعد الاجتماع؟

مثال:

سنقوم بمراجعة استراتيجية التسعير ومناقشة الخطوات التالية."

مواقف شائعة للتأكيد

Common Confirmation Situations

- confirming a meeting
- confirming attendance
- confirming receipt of documents
- confirming agreement on a task
- confirming delivery

- تأكيد موعد اجتماع
- تأكيد الحضور
- تأكيد استلام المستندات
- تأكيد الاتفاق على مهمة
- تأكيد موعد التسليم أو استلامه

مثال توضيحي

Practical example

Which of the following statements is true?

Confirmation Email :

- A) "Please send the report."
- B) "I'm writing to confirm our call today at 4 PM."
- C) "Hope you are well."

✓ الإجابة B :

لأنها تحتوي على : Confirm + Time + Purpose

جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

أى من الجمل التالية حقيقة :
ايميل تأكيد:

1. يرجى إرسال التقرير.
2. أكتب لتأكيد مكالمتنا اليوم الساعة 4 مساءً.
3. أتمنى أن تكون بخير.

المتابعة والشكوى

Follow-Up & Complaint Emails

Follow-Up Emails

When to send a Follow-Up?

- Delay in response
- Pending action
- Gentle reminder
- Deadline approaching

إيميلات المتابعة

متى نرسل متابعة؟

- تأخر الرد
- إجراء لم يتم
- تذكير لطيف
- اقتراب الموعد النهائي

المتابعة والشكوى

Follow-Up & Complaint Emails

Follow-Up Structure

- 1.Reference previous email
- 2.Restate what you need
- 3.Add deadline
- 4.Polite closing

Key Phrases

- “Following up on my previous email...”
- “Could you please share it by...?”
- “Appreciate your support.”

هيكل رسالة المتابعة

- (1) الإشارة للرسالة السابقة
- (2) توضيح المطلوب باختصار
- (3) إضافة موعد نهائي
- (4) خاتمة مهذبة

عبارات أساسية للمتابعة

- أتابع بخصوص رسالتي السابقة»
- «هل يمكن مشاركته قبل...؟»
- «نقدّر تعاونكم»

مثال توضيحي

Practical example

Examples (Before → After)

✗ Example 1 — Too emotional

"I'm really waiting and this delay is causing problems."

✓ Professional

"Following up on the requested document. We need it today to complete the report."

أمثلة – قبل و بعد

✗ مثال 1 – عاطفي جدًا

"أنا مستنية جدًا والتأخير ده عاملي مشكلة".

✓ الطريقة المهنية :

أتابع بخصوص المستند المطلوب.

نحتاجه اليوم لاستكمال التقرير.

مثال توضيحي

Practical example

أمثلة – قبل و بعد

✗ مثال 2 – غامض

"فيه جديد؟"

✓ الطريقة المهنية :

"أتابع بخصوص ملف الانضمام.

هل يمكنك تأكيد إذا كان جاهزًا؟"

Examples (Before → After)

✗ Example 2 — Too vague

"Any updates?"

✓ Professional

"Following up on the onboarding file.

Could you please confirm if it's ready?"

مثال توضيحي

Practical example

Turn the following message into a professional one:

✗ You still didn't send the report.

✓ Suggested:

"Following up on the report request.
Could you please share it by 1 PM so we can
finalize the file?"

حوّل الرسالة التالية إلى طريقة مهنية :

✗ «لم تقم بعد بإرسال التقرير.»

✓ النموذج المقترح:

"أتابع بخصوص طلب التقرير.
هل يمكنك مشاركته قبل الساعة 1
لنتمكن من إنهاء الملف؟"

هيكل رسالة الشكوى

Complaint Structure

1. State the issue
2. Provide facts/evidence
3. Suggest a solution
4. Polite ending

1. توضيح المشكلة
2. تقديم الحقائق
3. اقتراح حل
4. خاتمة مهذبة

هيكل رسالة الشكوى

Complaint Structure

Step 1 — State the issue (fact only)

"There was an error in the invoice"

Example 1:

Step 2 — Provide evidence / facts

"The total should be 12,500 instead of 21,500."

Step 3 — Suggest a solution

"Could you please correct and resend?"

Step 4 — Polite ending

"Thank you for your support."

الخطوة 1 — ذكر المشكلة (الحقائق فقط)
"هناك خطأ في الفاتورة".

مثال 1 :

الخطوة 2 — تقديم دليل / حقائق
"الإجمالي الصحيح هو 12,500 بدلاً من 21,500".

الخطوة 3 — اقتراح حل
"هل يمكن التصحيح وإعادة الإرسال؟"

الخطوة 4 — نهاية مهذبة
شكراً لتعاونكم".

هيكل رسالة الشكوى

Complaint Structure

✗ Example 2 — Emotional

"This mistake caused a huge problem!"

✓ Professional

"We noticed an unexpected discrepancy in the file. Kindly correct and resend."

✗ مثال 2 – عاطفي :

"الخطأ ده سبب مشكلة كبيرة!"

✓ الطريقة المهنية :

"لاحظنا وجود اختلاف غير متوقع في الملف. يرجى التصحيح وإعادة الإرسال."

هيكل رسالة الشكوى

Complaint Structure

✗ Example 3 — Rude

"This is unacceptable."

✓ Professional Alternative

"There seems to be an issue that needs attention. Could you please review the attached comments?"

✗ مثال 3 – سئ جداً :
"هذا غير مقبول".

✓ الطريقة المهنية :
"يبدو أن هناك نقطة تحتاج معالجة.
هل يمكنكم مراجعة الملاحظات
المرفقة؟"

مثال توضيحي

Practical example

Task 1 — Rewrite professionally
(Follow-Up):

- ✗ “You didn’t send the report.”
- ✓ “Following up on the report request.
Could you please share it by 1 PM?”

Task 2 — Rewrite professionally
(Complaint):

- ✗ “Your team made mistakes.”
- ✓ “There seem to be issues in the
recent submission. Could you please
review and resend?”

المهمة 1 — أعد الصياغة بشكل احترافي
(متابعة):

- ✗ «لم تقم بإرسال التقرير.»
- ✓ "أتابع بخصوص طلب التقرير.
هل يمكنك مشاركته قبل الساعة 1 ظهرًا؟"

المهمة 2 — أعد الصياغة بشكل احترافي
(شكوى):

- ✗ «فريقك ارتكب أخطاء.»
- ✓ "يبدو أن هناك بعض المشكلات في
التسليم الأخير. هل يمكنكم المراجعة وإعادة
الإرسال؟"

مثال توضيحي

Practical example

أعدي كتابة رسالة الشكوى العاطفية التالية إلى رسالة هادئة ومهنية:
✗ الجملة الأصلية:

"فريقكم يواصل ارتكاب الأخطاء وهذا غير مقبول."

Your team keeps making mistakes and this is unacceptable

المطلوب في النسخة المهنية:

- بدون لوم
- ذكر الحقائق فقط
- إضافة طلب مهني لطيف

مثال توضيحي

Practical example

Professional Rewrite

Suggested Version:

"There seem to be some issues in the recent submission. Could you please review the file and resend the updated version?"

إعادة الصياغة بطريقة مهنية
النسخة المهنية المقترحة
"يبدو أن هناك بعض المشكلات في
التسليم الأخير.
هل يمكنكم مراجعة الملف وإرسال
النسخة المحدّثة؟"

الإيميل الداخلي و الإيميل الخارجي Internal & External Emails

ما الإيميل الداخلي وما الإيميل الخارجي؟

What Are Internal vs. External Emails?

داخل الشركة / Internal Email (زملاء – إدارة – فرق عمل)

خارج الشركة / External Email (عملاء – مورّدون – شركاء)

يختلف النوعان في النبرة، الطول، والخلفية المطلوبة.

خصائص الإيميل الداخلي

Internal Email: Key Features

- Short
- Direct
- Less formal
- No background needed

- قصير
- مباشر
- أقل رسمية
- لا يحتاج خلفية

خصائص الإيميل الداخلي

Internal Email: Key Features

Internal: Before → After

✗ Too formal:

“I hope this email finds you well...”

✓ Correct:

“Please share the updated presentation.”

داخلي: قبل → بعد

✗ رسمي أكثر من اللازم:

«آمل أن تكون هذه الرسالة الإلكترونية قد وجدتكم

بخير...»

✓ الصياغة الصحيحة:

«يرجى مشاركة العرض التقديمي المُحدَّث.»

ما هو الإيميل الخارجي؟

What is an External Email?

يُرسل إلى:

✓ العملاء

✓ الموردین

✓ الشركاء

✓ جهات رسمية

✓ أي شخص خارج الشركة

خصائص الإيميل الخارجي

External Email: Key Features

- Formal tone
- Full structure
- Background needed
- Zero mistakes

- نبرة رسمية
- هيكل كامل
- تقديم خلفية
- خالٍ من الأخطاء

مثال توضيحي

Practical example

حوّل هذه الرسالة الداخلية العادية إلى إيميل خارجي محترف للعميل:

✗ الجملة الأصلية: (Internal – Casual)

«ما زلنا نعمل على الأمر. ادينا شوية وقت».

"We're still working on it. Give us some time."

✓ نموذج احترافي: Sample Professional External Email Answer

"عميلنا الكريم،

أودّ إبلاغكم بأن الفريق يعمل حاليًا على الطلب. سنشارككم النسخة النهائية بحلول الساعة 3 عصرًا غدًا. شكرًا لوقتكم وتعاونكم."

"Dear Client,

I would like to update you that the team is currently working on the request.

We will share the final version by tomorrow at 3 PM.

Thank you for your patience."

التحديثات وتعليمات المهام

Team Updates & Task Instructions

Team Updates Structure

- 1 -Status — Completed / In progress / Pending
- 2-Progress — % + key achievements
- 3-Next step — action + deadline + responsible person

Example:

Team Update – Marketing

Status: In progress

Progress: 60% completed

Next step: Final review by Sara –
Tuesday

هيكل تحديث الفريق

- 1-الحالة — منجز / جاري / معلق
 - 2-التقدم — نسبة + أهم النتائج
 - 3-الخطوة التالية — إجراء + موعد + شخص مسؤول
- مثال:

تحديث الفريق – التسويق

الحالة: قيد التنفيذ

نسبة الإنجاز: تم إنجاز 60%

الخطوة التالية: المراجعة النهائية بواسطة

سارة – يوم الثلاثاء

صيغة تعليمات المهام

Task Instructions Formula

Action + Deadline + Responsibility

Examples:

“Update the client sheet by 4 PM.

Responsible: Ali.”

“Finalize slides 5–10 by tomorrow, 1 PM, so that we can review together.”

الإجراء + الموعد + المسؤول
أمثلة:

“يرجى تحديث ملف العميل قبل 4 مساءً.
المسؤول: علي.”

“يرجى إنهاء الشرائح 5–10 قبل 1 ظهرًا
غداً لنراجعها معًا.”

صيغة تعليمات المهام

Task Instructions Formula

Task — Improve the Task Instruction

✗ Weak

“Check the report.”

✓ Your task

Add the missing elements:

- Action
- Deadline
- Responsible person
- Reason (optional)

✓ Professional Instruction :

“Please review the Q4 report and share your comments by 2 PM today so we can finalize the file.”

المهمة — تحسين تعليمات المهام

✗ ضعيف

«راجع التقرير»

✓ المطلوب منك

أضف العناصر المفقودة:

الإجراء

الموعد النهائي

المسؤول

السبب (اختياري)

✓ تعليمات مهنية

"يرجى مراجعة تقرير الربع الرابع ومشاركة الملاحظات قبل الساعة 2 ظهرًا اليوم حتى نتمكن من إنهاء الملف."

التواصل الرقمي الاحترافي

Digital Professional Communication

Core Rules

- 1.Keep messages short
- 2.No long paragraphs
- 3.No emojis (manager/client)
- 4.Avoid voice notes (unless necessary + short)
- 5.Use a professional tone
- 6.Clear CTA → “Please send by 2 PM.”

القواعد الأساسية

- 1.رسائل قصيرة
- 2.لا فقرات طويلة
- 3.بدون رموز تعبيرية مع المدير/العميل
- 4.تجنّب الفويس نوت الطويل
- 5.نبرة مهنية
- 6.طلب واضح: يرجى الإرسال قبل 2 PM

مثال توضيحي

Practical example

1. WhatsApp Professional Example

"Good morning, please find the updated file attached. Let me know if you need any changes."

2. Slack/Teams Example

"Team, quick update:

- Report: 80% done
- Next step: Review today
- Owner: Sara."

1. مثال احترافي على واتساب
"صباح الخير، يرجى العثور على الملف المحدث مرفقًا. أخبرني إذا كنت بحاجة لأي تعديلات."

2. مثال على سلاك / تيمز
"فريق، تحديث سريع:
• التقرير: تم إنجاز 80%
• الخطوة التالية: المراجعة اليوم
• المسؤول: سارة"

آداب التواصل الرقمي Digital Etiquette

Digital Mistakes to Avoid:

- Late-night messages
- Long voice notes
- No punctuation
- Slang writing
- Not using names (@Name)

الأخطاء الرقمية التي يجب تجنبها:

- الرسائل في وقت متأخر من الليل
- الملاحظات الصوتية الطويلة
- عدم استخدام علامات الترقيم
- الكتابة بالعامية أو المصطلحات غير الرسمية
- عدم استخدام الأسماء (@الاسم)

مثال توضيحي

Practical example

هل هذه الرسالة احترافية؟ ولماذا؟

صباح الخير 😊 من فضلك أرسل الشرائح عندما تستطيع.

Good morning 😊 please send the slides when u can

✗ ليست احترافية

السبب:

- وجود رمز تعبيري (Emoji)
- عدم وجود موعد نهائي
- كتابة غير رسمية ("u")

✓ النسخة الاحترافية:

صباح الخير، يرجى إرسال الشرائح بحلول الساعة 1 ظهرًا شكرًا.

Good morning, Please send the slides by 1 PM. Thanks

أنواع التقارير Types of Reports

Progress Reports

Purpose

- Completed tasks
- Challenges
- Next steps

Example

Completed / In progress / Due date

تقارير التقدّم

الهدف:

- المهام المُنجزة
- التحديّات
- الخطوات التالية

مثال:

مُنجز / جاري العمل / تاريخ الاستحقاق

أنواع التقارير Types of Reports

Analytical Reports

Used for

- Market analysis
- Sales trends
- Operational issues

Example

Analyzes the problem + recommends solutions

تقارير تحليلية
تُستخدم لـ:

- تحليل السوق
- اتجاهات المبيعات
- المشكلات التشغيلية

مثال:

يحلل المشكلة ويقدم توصيات بالحلول

أنواع التقارير Types of Reports

Financial Reports

Content includes

- Revenue
- Expenses
- Variance
- Forecast

Incident Reports

Used for

- Errors
- Accidents
- System failure

Example

“System outage at 10:30 AM...”

تقارير مالية

يشمل المحتوى:

- الإيرادات
- المصروفات
- الفروقات
- التوقعات

تقارير الحوادث

تُستخدم لـ:

الأخطاء

الحوادث

تعطل النظام

مثال:

«انقطاع النظام الساعة 10:30 صباحًا»

أنواع التقارير Types of Reports

KPI Reports

KPIs include:

- Sales
- Quality
- Response time
- Productivity

Example:

“Response time improved from 10 min → 6 min

تقارير مؤشرات الأداء

مؤشرات الأداء تشمل :

المبيعات

الجودة

وقت الاستجابة

الإنتاجية

مثال:

“تحسن وقت الاستجابة من 10 دقائق إلى 6 دقائق”

مثال توضيحي

Practical example

Example:

Classify:

“Sales increased by 18% due to marketing improvements.”

→ Analytical or KPI Report

Answer:

Analytical Reports

مثال:

صنّف:

“ارتفعت المبيعات بنسبة 18% بسبب تحسينات في التسويق.”

→ تقرير تحليلي أم تقرير KPI؟

الإجابة :

تحليلي

هيكل التقرير المهني

Report Structure

The 6-Part Structure

1. Title & Purpose
2. Executive Summary
3. Main Sections
4. Data & Analysis
5. Recommendations
6. CTA

الهيكل المكوّن من 6 أجزاء

1. العنوان والهدف
2. الملخص التنفيذي
3. الأقسام الرئيسية
4. البيانات والتحليل
5. التوصيات
6. الإجراء المطلوب

هيكل التقرير المهني Report Structure

3-Main Sections

Example (Sales Report):

- Sales performance
- Market factors
- Customer behavior
- Challenges

3-الأقسام الرئيسية

مثال (تقرير مبيعات):

- أداء المبيعات
- عوامل السوق
- سلوك العملاء
- التحديات

هيكل التقرير المهني

Report Structure

4-البيانات والتحليل

استخدم:

• الرسوم البيانية

• الجداول

• الاتجاهات

تجنب:

• الفقرات الطويلة

• البيانات الخام بدون أي تفسير

4-Data & Analysis

Use:

• Charts

• Tables

• Trends

Avoid:

• Long paragraphs

• Raw data with no explanation

هيكل التقرير المهني Report Structure

5-Recommendations

Must be:

- Clear
- Actionable
- Linked to data

Example: “Increase budget by 15%”

5-التوصيات

يجب أن تكون:

- واضحة
- قابلة للتنفيذ
- مرتبطة بالبيانات

مثال:

«زيادة الميزانية بنسبة 15%»

الإجراء المطلوب

CTA — Call to Action

6- يجب أن يكون: CTA

- واضحًا
- محددًا بموعد
- قابلاً للتنفيذ
- مبنيًا على البيانات

دوره:

- تحويل التقرير من قراءة إلى قرار
- توجيه القارئ لخطوة محددة بعد التقرير

مثال:

“يرجى اعتماد الخطة المقترحة قبل نهاية الأسبوع.

مثال توضيحي

Practical example

اكتب تقريرًا مختصرًا جدًا (3-4 جمل فقط) بناءً على المعلومات التالية:

- المشروع: تجهيز عرض تقديمي للعميل
- الإنجاز: الانتهاء من 70% من الشرائح
- التحدي: لم يتم استلام بيانات المبيعات بعد
- الحاجة: إرسال البيانات خلال اليوم

المطلوب:

اكتب ملخص تقدّم يحتوي على:

1. الهدف
2. حالة العمل
3. التحدي
4. الإجراء المطلوب (CTA)

مثال توضيحي

Practical example

نموذج الإجابة (Model Answer)

تقرير تقدّم مختصر

يهدف هذا التحديث إلى توضيح حالة العمل على العرض التقديمي للعميل، تم الانتهاء من 70% من الشرائح، ويتبقى إدراج بيانات المبيعات.

يواجه الفريق تأخيرًا بسبب عدم استلام البيانات حتى الآن، يرجى تزويدنا بالبيانات قبل نهاية اليوم لاستكمال العرض.

كتابة المقترحات المهنية

Proposal Writing

What Is a Proposal?

Proposal = A structured document designed to convince the reader to approve a plan, solution, or project.

تعريف المقترح

المقترح = مستند منظم هدفه إقناع القارئ بالموافقة على خطة أو حل أو مشروع

أنواع المقترحات

Types of Proposals

Internal proposals:

→ Sent from an employee to a manager or another department

Examples:

- Suggesting a change to the shift system
- Requesting a budget for a project
- Proposing employee training

Example:

“A proposal to improve response time by redesigning the workflow.”

1. مقترحات داخلية :

→ تُرسل من موظف إلى مدير أو قسم آخر
أمثلة :

- اقتراح تغيير نظام الشيفتات
- طلب ميزانية لمشروع
- اقتراح تدريب الموظفين

مثال :

"مقترح لتحسين وقت الاستجابة من خلال إعادة تصميم سير العمل".

أنواع المقترحات

Types of Proposals

2. External Proposals

→ Sent to a client, another company, or an external partner

Examples:

- Training proposals
- Service proposals
- Project execution proposals

Example:

“Proposal for delivering corporate English training to your team.”

2. مقترحات خارجية

→ تُرسل لعميل، شركة أخرى، شريك خارجي
أمثلة :

- مقترحات التدريب
- مقترحات الخدمات
- مقترحات تنفيذ المشاريع

مثال :

مقترح لتقديم تدريب اللغة الإنجليزية المهنية
لفريقكم

أنواع المقترحات

Types of Proposals

3. مقترحات الأعمال

Business Proposals

→ الهدف: إقناع العميل بالشراء.

4. مقترحات المشاريع

Project Proposals

→ موافقة على تنفيذ مشروع جديد داخل الشركة.

5. مقترحات حل المشكلات

Problem-Solution Proposals

→ تُستخدم لحل مشكلة محددة.

مثال :

يوضح هذا المقترح حلاً للتأخيرات المتكررة في الإنتاج

“This proposal outlines a solution for the repeated delays in production.”

هيكل المقترح المهني

Structure of a Professional Proposal

هيكل المقترح المكوّن من 7 أجزاء
The 7-Part Proposal Structure

1. العنوان والهدف

- واضح
- محدد
- قصير

مثال:

العنوان: مقترح لتحسين رضا العملاء

الهدف: يوضح هذا المقترح خطوات تقليل شكاوى العملاء.

Title: Proposal to Improve Customer Satisfaction

Purpose: This proposal outlines steps to reduce customer complaints

هيكل المقترح المهني

Structure of a Professional Proposal

2. Background / Problem Statement

“Customer complaints increased by 17% in Q3, mainly due to delayed response times.”

3. Proposed Solution

The core of the proposal

CLEAR + LOGICAL + DOABLE

- ✓Steps
- ✓Timeline
- ✓Resources
- ✓Team

2- لماذا نكتب هذا المقترح؟ ما المشكلة؟
زادت شكاوى العملاء بنسبة 17% في الربع الثالث
بسبب بطء الرد.

3. الحل المقترح
القلب الحقيقي للمقترح
واضح + منطقي + قابل للتنفيذ
الخطوات
الجدول الزمني
الموارد
الفريق

هيكل المقترح المهني

Structure of a Professional Proposal

4-Benefits & Value

Why should the reader approve?

Examples of value:

- cost reduction
- time saving
- customer satisfaction
- improved efficiency

Example:

"This solution will reduce workload by 20%."

4-الفوائد والقيمة

لماذا يجب على القارئ الموافقة؟

أمثلة على القيمة:

تقليل التكاليف

توفير الوقت

رفع رضا العملاء

تحسين الكفاءة

مثال:

سيساعد هذا الحل في تقليل عبء العمل بنسبة 20%."

هيكل المقترح المهني

Structure of a Professional Proposal

5-Implementation Plan

How will the solution be executed?

Include:

- timeline
- resources needed
- responsible persons

5-خطة التنفيذ

كيف سيتم تنفيذ الحل؟

يشمل:

الجدول الزمني

الموارد المطلوبة

المسؤولون عن التنفيذ

هيكل المقترح المهني

Structure of a Professional Proposal

6-Expected Results

What will happen after approval?

7-Conclusion + CTA

“You may approve the plan so we can begin implementation on Monday.”

6-النتائج المتوقعة

ماذا سيحدث بعد الموافقة؟

7-الخاتمة + الإجراء المطلوب

يرجى اعتماد الخطة لنبدأ التنفيذ يوم الاثنين.

مثال توضيحي

Practical example

مقترح قصير: تحسين خدمة العملاء
العنوان:

مقترح لتقليل وقت الاستجابة في خدمة العملاء.
الهدف:

تحسين سرعة الرد على العملاء بنسبة 30% خلال شهرين.
الخلفية:

تُظهر البيانات الحالية أن متوسط وقت الاستجابة هو 18 دقيقة، مما يؤدي إلى زيادة الشكاوى.
الحل المقترح:

- إعادة تصميم سير عمل فريق الدعم.
 - إضافة موظف واحد خلال فترات الذروة.
 - تدريب الفريق على استخدام نظام الرد السريع.
- الفائدة المتوقعة:

رفع رضا العملاء وتقليل الشكاوى بنسبة 25%.
الإجراء المطلوب:

الموافقة على تنفيذ الخطة بدءًا من الأسبوع القادم.

مثال توضيحي

Practical example

حوّل الجملة العامة التالية إلى مقترح قوي وواضح يحتوي على:

• المشكلة

• الحل

• النتيجة المتوقعة بنسبة أو رقم

• مدة زمنية

الجملة الضعيفة:

"نريد تحسين أداء الفريق."

المطلوب:

أعيدوا صياغتها لتصبح مقترحًا احترافيًا واضحًا ومحددًا.

نموذج إجابة (Sample Answer)

"يقترح هذا المقترح خطة لتحسين أداء الفريق من خلال تدريب متخصص لمدة أربعة أسابيع، بهدف رفع الإنتاجية بنسبة 25% وتقليل الأخطاء التشغيلية. يشمل التنفيذ ثلاث خطوات واضحة، ويبدأ التطبيق يوم الاثنين القادم."

تقنيات الكتابة والإقناع في المقترحات

Writing Techniques & Persuasive Language

Strong Writing Techniques

1. Use action verbs

improve / reduce / enhance / optimize

2. Use numbers

Managers love numbers.

“Reduce time by 30%.”

“Cut cost by 12%.”

3. Be concise

Short sentences lead to clearer meaning

4. Use headings & bullet points

Make your report visually easy to scan.

تقنيات الكتابة القوية

1. استخدم أفعالاً قوية

تحسّن / تقلل / تطوّر / تعزّز

2. استخدم الأرقام

المديرون يحبّون الأرقام.

"تقليل الوقت بنسبة 30%."

"خفض التكلفة بنسبة 12%."

3. اكتب باختصار

الجمال القصيرة توضّح الفكرة بشكل أفضل.

4. استخدم العناوين والنقاط

اجعل التقرير واضحاً بصرياً وسهل القراءة.

تقنيات الكتابة والإقناع في المقترحات

Writing Techniques & Persuasive Language

Professional Modal Verbs

can

will

may

would

Example:

This change will improve customer satisfaction

أفعال مساعدة احترافية

قد

سوف

يمكن

قد يُسهم

مثال:

هذا التغيير سيرفع رضا العملاء

تقنيات الكتابة والإقناع في المقترحات

Writing Techniques & Persuasive Language

Persuasive Language

1. Benefit-driven writing

Don't say:

"We suggest training the team."

Say:

"This training will reduce errors by 40%."

2. Solution-oriented tone

Avoid blaming.

Focus on fixing.

اللغة الإقناعية:

1. كتابة تركز على الفائدة

لا تقل:

"نقترح تدريب الفريق."

قل:

«هذا التدريب سيقول الأخطاء بنسبة 40%».

2. نبرة تركز على الحل

تجنب اللوم.

ركز على تقديم الحل.

مثال توضيحي

Practical example

✗ Before — weak

“Our proposal is good and we hope you like it.”

→ weak

→ emotional

After — Strong

“This proposal provides a cost-effective solution that will reduce monthly expenses by 18%.”

→ strong

→ clear

→ measurable

✗ قبل — ضعيف

«مقترحنا جيد ونأمل أن يعجبكم.»

→ ضعيف

→ يعتمد على العاطفة

بعد — قوي

"يقدم هذا المقترح حلاً منخفض التكلفة سيساعد في خفض المصروفات الشهرية بنسبة 18%."

→ قوي

→ واضح

→ قابل للقياس



الرسائل المهنية

Professional Letters

What Is a Professional Letter?
formal written document used for:

- HR communication
- Complaints
- Employment decisions
- Official announcements
- Business partnerships

- ما هي الرسالة المهنية؟
وثيقة رسمية تُستخدم من أجل:
- مراسلات الموارد البشرية
 - الشكاوى
 - قرارات التوظيف
 - الإعلانات الرسمية
 - شراكات العمل

أنواع الرسائل المهنية

Types of Professional Letters

1. Inquiry Letter

Used for asking

- Information
- Clarification
- Conditions
- Prices

Example:

“I am writing to inquire about the renewal process for your training contract.”

1. خطاب استفسار

يُستخدم لطلب:

معلومات

توضيح

شروط

أسعار

مثال:

أكتب للاستفسار عن إجراءات تجديد عقد التدريب.

أنواع الرسائل المهنية

Types of Professional Letters

2. Complaint Letter

Used when

- A service failed
- An error occurred
- A deadline was missed

Key elements:

- facts
- dates
- documents
- calm tone

2. خطاب شكوى

يُستخدم عندما:

- فشلت الخدمة
 - حدث خطأ
 - تم تفويت موعد التسليم
- العناصر الأساسية :

- الحقائق
- التواريخ
- المستندات
- نبرة هادئة

أنواع الرسائل المهنية

Types of Professional Letters

3. Request Letter

Used to request

- official documents
- approvals
- extensions
- transfers

Sample:

“I am writing to request an official employment certificate.”

3. خطاب طلب

يُستخدم لطلب:

- مستندات رسمية
- موافقات
- تمديد مهلة
- نقل أو تحويل

نموذج:

أكتب لطلب شهادة توظيف رسمية.

أنواع الرسائل المهنية

Types of Professional Letters

4. Cover Letter

Used when applying to jobs

Contains

- introduction
- skills summary
- why you fit
- closing line

5. Recommendation Letter

Written by managers or instructors for recommending an employee or a student.

4. خطاب تقديم (خطاب مرفق مع السيرة الذاتية)

يُستخدم عند التقدّم للوظائف.

يحتوي على:

- مقدمة
- ملخص المهارات
- سبب مناسبك للوظيفة
- خاتمة

5. خطاب توصية :

يُكتب من قبل المديرين أو المدرّسين لتوصية موظف أو طالب.

أنواع الرسائل المهنية

Types of Professional Letters

6. Resignation Letter

Formal, clear, and respectful.

Example:

“I hereby submit my resignation effective February 1st.”

7. Apology Letter

Used to repair professional relationships.

8. Approval Letter

Issued by management.

6. خطاب استقالة

رسمي، واضح، ومحترم.

مثال:

أتقدم باستقالي اعتبارًا من الأول من فبراير

7. خطاب اعتذار رسمي

يُستخدم لإصلاح العلاقات المهنية بعد خطأ أو

سوء فهم

8. خطاب موافقة

يصدر من الإدارة للموافقة على طلب أو إجراء

رسمي

هيكل الرسالة و لغة الكتابة للرسائل

Structure & Language of Letters

The message structure consisting of 8 parts

1. Sender Information

Your name

Job title

Company

Email

Phone

2. Date

Always write the full date.

هيكل الرسالة المكوّن من 8 أجزاء

1. بيانات المرسل

اسمك

المسمّى الوظيفي

الشركة

البريد الإلكتروني

رقم الهاتف

2. التاريخ

يجب كتابة التاريخ كاملاً.

هيكل الرسالة و لغة الكتابة للرسائل

Structure & Language of Letters

3. Recipient Information

Full name

Job title

Organization

4. Greeting

“Dear Mr. Hassan,”

5. Opening sentence (purpose)

Clear + direct

“I am writing to request...”

6. Body Paragraphs

- Short paragraphs
- One idea per paragraph
- Proof and examples

3. بيانات المستلم

الاسم الكامل

المسمى الوظيفي

المؤسسة

4. التحية

«السيد حسن المحترم»

5. جملة الافتتاح (الهدف)

واضحة ومباشرة

«اكتب لطلب ..»

6. فقرات الجسم الرئيسي

- فقرات قصيرة
- فكرة واحدة في كل فقرة
- أدلة وأمثلة داعمة

هيكل الرسالة و لغة الكتابة للرسائل

Structure & Language of Letters

7. Closing Line

“Thank you for your attention.”

“Looking forward to your response.”

8. Signature Block

Full name

Position

Company

Signature (if printed)

7. جملة الخاتمة

«شكرًا لاهتمامكم.»

«بانتظار ردكم.»

8. التوقيع

الاسم الكامل

المسمى الوظيفي

اسم الشركة

التوقيع (في حال الطباعة)

نموذج خطاب رسمي (Professional Letter Sample)

شركة النجاح للتجارة
العنوان: 15 شارع المركز، القاهرة
الهاتف: 0100000000
التاريخ: 15 فبراير 2025
السيد محمد عبد الرحمن مدير العمليات
شركة النجاح للتجارة
السيد محمد عبد الرحمن المحترم،

تحية طيبة وبعد،

أكتب لطلب اعتماد خطة تحديث نظام الرد الآلي الخاص بفريق خدمة العملاء. تشير التقارير المرفقة إلى ارتفاع ملحوظ في متوسط وقت الاستجابة خلال الربع الأخير، ويهدف هذا التحديث إلى تقليل وقت الانتظار بنسبة 25 بالمئة خلال الثلاثة أشهر القادمة. يشمل التنفيذ خطوات واضحة تتطلب تخصيص ميزانية محدودة وتعاون الفريق التقني. أرجو التكرم بمراجعة الخطة والموافقة عليها لبدء التنفيذ اعتبارًا من الأسبوع القادم. وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

أحمد خالد
مسؤول خدمة العملاء
شركة النجاح للتجارة

ست تقنيات للكتابة القوية

Writing Techniques

1. Start with purpose

Clear and direct.

2. Use short paragraphs

Each paragraph contains one idea.

3. Use transition phrases

- furthermore
- in addition
- however
- therefore

1. إبدأ بالهدف

واضح و مباشر

2. استخدم فقرات قصيرة

كل فقرة تحتوي على فكرة واحدة فقط.

3. استخدم عبارات الربط

- علاوة على ذلك
- بالإضافة إلى ذلك
- ومع ذلك
- لذلك

ست تقنيات للكتابة القوية

Writing Techniques

4. Use facts (not emotions)

Don't: "This is unfair."

Do: "According to the agreement dated January 3..."

5. Be respectful

Even in complaints.

6. Strong closing

"Thank you for your cooperation."

4. استخدم الحقائق وليس المشاعر
لا تقل: "هذا غير عادل."

قل: "وفقًا للاتفاق المؤرخ 3 يناير..."
5. كن محترمًا

حتى في خطابات الشكوى.

6. خاتمة قوية
«شكراً لتعاونكم»

مثال توضيحي

Practical example

✗ قبل (ضعيف)

السيد مدير الموارد البشرية،
أكتب بخصوص المشكلة التي حصلت الأسبوع الي فات، وموضوع التأخير ده بقى متكرر ومسبب لنا مشاكل كبيرة، وبصراحة الموضوع ده مزعّلي جدًا. إحنا محتاجين حل سريع لأن الوضع غير عادل، وأتمنى تشوفوا حل للموضوع في أسرع وقت.

✓ بعد (قوي ويستخدم التقنيات الستة)

السيد مدير الموارد البشرية المحترم،
الهدف: أكتب لطلب مراجعة التأخير المتكرر في تسليم كشوف الحضور الخاصة بفريق خدمة العملاء.
التفاصيل:

وفقًا للسجلات المؤرخة بين 5 و12 فبراير، تأخر استلام الكشوف أربع مرات، مما أثر على حساب الحوافز الشهرية. علاوة على ذلك، يوضح التقرير المرفق أن هذا التأخير أدى إلى إعادة إدخال البيانات يدويًا.
الطلب:

لذلك، أرجو التكرم بمراجعة الإجراءات الحالية واعتماد خطوة تنظيمية تضمن استلام الكشوف في موعدها.
الخاتمة:

شكرًا لتعاونكم، وأتطلع لردكم الكريم.

الاسم
المسمى الوظيفي

أهداف الدورة التدريبية

Course Objectives

By the end of this course, learners will be able to:

- Write clear and professional emails and reports
- Use an appropriate tone in all workplace communication
- Structure messages effectively for faster results
- Communicate confidently with colleagues and clients

بنهاية هذا الكورس سيتمكن المتعلّم من:

- كتابة إيميلات وتقارير واضحة واحترافية
- استخدام نبرة مناسبة في جميع تواصلات العمل
- تنظيم الرسائل بشكل فعّال لتحقيق نتائج أسرع
- التواصل بثقة مع الزملاء والعملاء



شكراً لكم