

المسمى الوظيفي: مدير العلاقات العامة	الإدارة: العلاقات العامة
المدير المباشر: المدير التنفيذي	القسم:
	الرمز:
الواجبات العامة	
<p>يجب على كل موظف ضمن الوكالة القبول والالتزام بتطبيق النقاط التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- الالتزام بأداء المهام المحددة ضمن التوصيف الوظيفي وإتمامها بكفاءة وفعالية عالية. 2- الالتزام بإعلام المدير المباشر بكافة الملاحظات عن العمل، والإعلام بحال مواجهة أي مشكلة أو الاضطرار للتقشير بسبب ظروف معينة. 3- الالتزام بالاطلاع على النظام الداخلي وكافة الوثائق والتعليمات الرسمية الصادرة عن الوكالة وعدم مخالفتها. 4- الالتزام بحضور جميع الاجتماعات الأساسية والمساهمة في تحقيق الغاية المثلى منها. 5- الحفاظ على سلامة وأمن جميع العهد المسلمة من قبل الوكالة. 6- إدارة الموارد (البشرية والمادية والتقنية...) واستخدامها بكفاءة وفعالية بما يتوافق مع الأهداف والأولويات. 7- العمل على تطوير الذات بشكل منظم ووفق منهج متفق عليه مع الإدارة المباشرة لرفع كفاءة إنجاز المهمة ورفع سوية العمل. 8- المساهمة بشكل استباقي وفعال في التطوير المستمر للوكالة من خلال إنجاز المهام بالشكل الأمثل ومتابعة كل ما هو جديد وتقديم الأفكار الخلاقة والمقترحات والملاحظات. 9- احترام جميع الزملاء بمختلف المستويات والأعمار والأقسام وكافة جهات التعاون الخارجية وعكس أفضل صورة للوكالة. 10- تشجيع العمل الجماعي وتعزيز روح الفريق ونقل المعرفة وتبادلها والتعاون لتحقيق أفضل النتائج. 11- الالتزام بالمبادئ الدينية والأخلاقية خلال تنفيذ المهام والتعامل مع الزملاء والعملاء. 12- الالتزام بالمهام الإضافية المقدمة من المدير المباشر والغير موجودة في الوصف الوظيفي والتي تحقق مصلحة الشركة وأهداف العمل. 	

نطاق العمل

هو المسؤول عن إدارة العلاقات العامة للوكالة، من خلال دوره المحوري والاستراتيجي في الربط بين الصورة المؤسسية، رضا العملاء، والتسويق والانتشار، حيث يعمل على إدارة الصورة العامة للوكالة داخلياً وخارجياً، وتعزيز تجربة العملاء، وضمان الاتساق بين التسويق والاتصال والخدمات المقدمة.

المهام والمسؤوليات

إدارة الصورة العامة للوكالة:

1. تطوير استراتيجية الهوية الإعلامية للوكالة من خلال وضع توجه عام للظهور الإعلامي والبصري.
2. وضع خطة علاقات عامة سنوية وربعية تشمل الحملات الترويجية، المبادرات المجتمعية، والإعلانات.
3. مراقبة سمعة الوكالة في وسائل الإعلام والمنصات الرقمية من خلال تحليل التفاعل العام، والتقارير، والتعليقات.
4. الرد على الأزمات الإعلامية أو الشكاوى العامة من خلال إعداد خطط استجابة مسبقة، والتدخل السريع لتفادي تفاقم الأزمات.
5. إعداد الرسائل الإعلامية الرسمية مثل التصريحات الصحفية، الخطابات العامة، محتوى الموقع الرسمي، إلخ.

إدارة الفرق التابعة لإدارة العلاقات العامة:

1. الإشراف على أقسام التواصل وخدمة العملاء، التسويق الداخلي، وتسويق العملاء وتوزيع المهام، تحديد الأهداف، وضمان تكامل الجهود.
2. تحديد أولويات العمل الأسبوعية والشهرية بالتنسيق مع القادة الفنيين ومسؤولي التواصل والتسويق.
3. تقييم أداء كل قسم بشكل دوري باستخدام تقارير الأداء، التقدم في المهام، وتحقيق المؤشرات المطلوبة.
4. عقد اجتماعات دورية مع الفرق لضمان وضوح الرؤية، مراجعة الخطط، واستعراض التحديات.
5. تقديم التغذية الراجعة والتدريب اللازم للفرق لضمان التطور المستمر ورفع الكفاءة.

إدارة علاقات العملاء:

1. تصميم إستراتيجية تواصل موحدة مع العملاء تشمل النبرة، التوقيت، طرق الردود، ومستوى الدعم.
2. مراجعة تقارير مسؤولي التواصل مع العملاء لمتابعة رضا العملاء، التحديات المتكررة، ومدى كفاءة الحلول.
3. معالجة الشكاوى والتوصيات الكبرى والعمل على تحسين الإجراءات لتفادي تكرارها.
4. بناء علاقات طويلة الأمد مع كبار العملاء من خلال الاجتماعات الدورية، الاقتراحات الاستباقية، والزيارات.
5. مراجعة ومراقبة عقود العلاقات والتواصل الإعلامي للعملاء وضمان تلبية بنودها بفعالية.

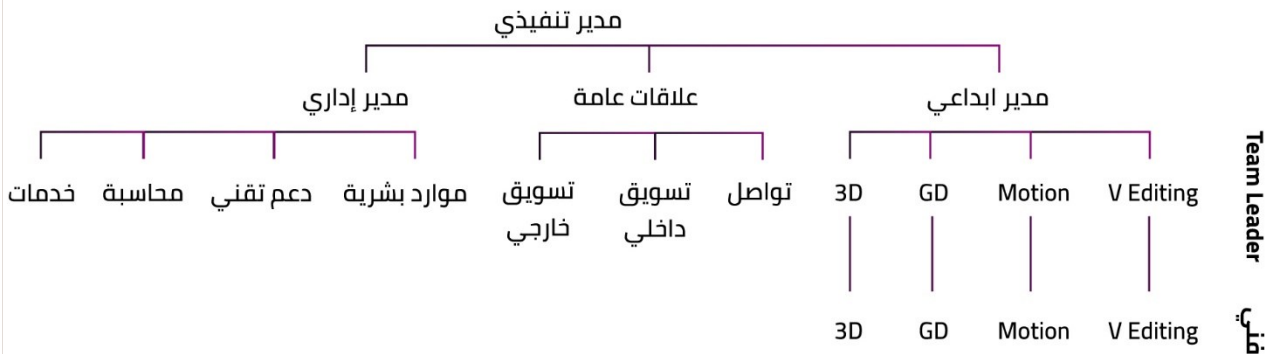
التقارير ومؤشرات الأداء:

1. صياغة مؤشرات أداء متناسبة مع المهام الموكلة لكل قسم تحت إدارته.
2. مراجعة وتحليل تقارير الأداء الأسبوعية والشهرية من كل قسم على حدة لتحديد أوجه التحسين.
3. إعداد تقارير دورية للإدارة التنفيذية توضح الأنشطة، النجاحات، التحديات، والخطط المستقبلية.

إدارة الملفات والسجلات التنظيمية:

1. الإشراف على عمليات الأرشفة للملفات التي تتم في كل قسم تحت إدارته.
2. توثيق خطط العمل والتقارير الشهرية والربعية بطريقة تسهل الرجوع إليها وتحليلها لاحقاً.
3. متابعة حقوق الملكية الفكرية للوكالة (المحتوى، الشعار، الحملات) خاصة عند العمل مع أطراف خارجية.

الهيكل التنظيمي



المصاحيات

- اتخاذ قرارات تسويقية ضمن الميزانية المعتمدة لتسريع تنفيذ الحملات دون الرجوع لكل تفصيل للإدارة العليا.
- تعيين وتقييم أداء مسؤولي الأقسام التابعة له ليضمن تكامل الفريق وانسجام الرؤية.
- اقتراح تحسينات على تجربة العميل من واقع التواصل والمتابعة لأنه قريب من التفاعل اليومي.
- تمثيل الوكالة في الفعاليات العامة والمؤتمرات بصفته الوجه الإعلامي الرسمي.

التواصل

الجهات الخارجية	الجهات الداخلية
<ul style="list-style-type: none"> - العملاء (الحاليون والمحتملون): <ul style="list-style-type: none"> ○ بناء العلاقات وتحسين تجربة العميل ○ المتابعة الدورية - وسائل الإعلام: <ul style="list-style-type: none"> ○ نشر الأخبار وإدارة العلاقات ○ التغطيات والتمثيل الإعلامي - الشركاء: <ul style="list-style-type: none"> ○ التعاون في الحملات والفعاليات ○ تبادل الخبرات والموارد 	<ul style="list-style-type: none"> - المدير التنفيذي: <ul style="list-style-type: none"> ○ تقديم تقارير الأداء وعلاقات العملاء ○ مناقشة الخطط والاستراتيجيات - المدير الإبداعي: <ul style="list-style-type: none"> ○ دعم وتطوير الحملات التسويقية ○ قادة الفرق الإبداعية: <ul style="list-style-type: none"> ○ ضمان تناسق المخرجات الإبداعية مع الأهداف - المدير الإداري: <ul style="list-style-type: none"> ○ تنسيق الموارد والميزانيات ○ مناقشة السياسات الإدارية

متطلبات المهمة

المؤهلات العلمية:

-

الخبرات والمعارف:

- إدارة الأزمات وتحليل المخاطر
- معرفة بروتوكولات الاجتماعات والتواصل الإداري

المهارات:

1. تواصل شفهي وكتابي ممتاز
2. قدرة عالية على التفاوض والإقناع
3. التخطيط الاستراتيجي
4. التحليل الإعلامي
5. إدارة الفرق
6. المتابعة والتحفيز
- 7.

ظروف وبيئة العمل

- العمل ضمن مقر الشركة.
- إمكانية إجراء اجتماعات خارجية مع العملاء.

ملاحظات إضافية

التقارير:

ملاحظات إضافية للتقييم:

-

التاريخ

توقيع الموظف