



First Select

## مهارات الاتصال للسكترارية والمساعدين الإداريين

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٠٧ ديسمبر - ١١ ديسمبر ٢٠٢٥	دبي	٢٩٠٠	<a href="#">سجل الآن</a>

### أهداف البرنامج:

1. تزويد المشاركين بمجموعة من المعارف والمفاهيم العلمية الحديثة المتعلقة بالطبيعة البشرية وتنمية المهارات السلوكية اللازمة في التعامل مع الجمهور والاتصال مع الآخرين والأبداع في العمل المكتبي للسكترارية .
2. تعريف المشاركين بأهمية الإتصال وكيفية إنجاز عملية الإتصال التي تتم بين أقسام وهؤسسات وهيئات مختلفة لتحقيق أهداف مشتركة.
3. التعرف بكيفية و ضرورة أن يحقق السكترتير الناجح إتصالاً جيداً بينه وبين الآخرين.
4. تعريف المشاركين بأهمية دور الهاتف في إنجاز الأعمال.
5. التعرف بالمفهوم العام للإتصال و تفسير عبارة "إتصال" .
6. التعرف بالمقومات الضرورية لإنجاح عملية الإتصال .
7. تعريف المشاركين بالأصول والإتجاهات العلمية الحديثة لمفهوم خدمة العملاء وأهمية التميز فيها.
8. صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء.

- العاهلات والعاهلين في مختلف الهجالات وخاصة شاغلي الوظائف الإدارية مثل:
- المساعداة والمساعدين الإداريين والمسؤولين عن مكاتب هديرهم .
- السكرتيرات والسكرتيرين بوجه عام وعلى المسأوى الأأفيذي والسكرتارية الخاصة .
- موظفاة وموظفي الإسأقبال، عاهلات وعاهلي البءالة ، موظفاة وموظفي آءمة العهلاء والهبيعات، وكل من يقتضي عمله أهليل مؤسسأه من آلال الهائف


## مأأواة البرنامج:

- السلوك الإنساني ( مفهومه وهكوناأه )
- القوي الأءالية والأرآية الهوأرة في السلوك الإنساني .
- الأأصالاة الأءيأه الهأأورة ( مفهومها وهكوناأها )
- النهأآ الهأألفة لأعمال الأأصالاة وطرق معوقاأها والعلاج .
- مهاراأ الأأصال ( الإنصاأ / إرجاع الأأر / آأويه الأأسألة والأرد عليها )
- إءراك الآهور : ماذا يطلب الآهور ؟ وماذا نطالب به الآهور ؟
- سلوك الآهور وءوافعه - الهقصوء بالأءراك .
- كيف نءرك الآهور وكيف نءرك أنفسنا ؟
- مهاراأ الأأامل مع الأنهاط الهأأوعة من الآههير .
- أساليب الأأامل مع الأنهاط الهأأابنة من الآههير .
- مهاراأ آأليل وءل الهشكلاأ الإنسانية .
- الهقصوء بالهشكلاأ الإنسانية وأنواعها .
- الأبأكار والأبءاع في أساليب الأأامل مع الهشكلاأ .
- الأأويض وإءارة الوقت .
- آرشيد اسأأءاهاأ الوقت في أعمال السكرتارية .
- الإنصاأ الإداري .
- مفهوم عهلية الإنصاأ .
- آعريفاأ ومأألفة للإنصاأ .
- عناصر عهلية الإنصاأ .
- مراحل عهلية الإنصاأ .
- إآأيار وسيلة الإنصاأ الهناسية .
- آرؤيد المرسل بالأأذية العكسية .
- عواهل نآآ عهلية الإنصاأ .
- عواهل آأعلق بالمرسل .

- عوامل تتعلق بالمستقبل.
- معوقات عملية الإتصال .
- كيفية المساعدة على التركيز في الإصغاء .
- وصايا لتحسين أداء من يتعاملون مع الجمهور
- تطبيقات ونهاذج وحالات عملية .

### أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية.

97337256847 

info@firstselectbh.com 

www.firstselectbh.com 