



First Select

مهارات الاتصال للسكترارية والمساعدين الإداريين

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٣ أبريل - ١٧ أبريل ٢٠٢٥	كوالالهبور	٣٣٠٠	سجل الآن

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 شاعلي الوظائف الإءارئة مثل:
- المساعءاء والمساعءءن الإءارئن والمسؤولن عن مكاتب هءربهم .
- السكرتئرء والسكرتئرئن بوجه عام وعلى المسوءى الءنفئذئ والسكرءارئة الخاصة .
- موظفاء وموظفئ الإسءقبال، عاهلاء وعاهلئ البءالة ، موظفاء وموظفئ ءءمة العهلاء والمهببعااء، وكل من يقتضئ عمله ءهئئل مأسسءه من ءلال الهائف


مءءوءاء البرناهج:

- السلوك الإنساني (مفهومة وهكوناته)
- القوءى الءاءلئة والءارئة الهوءءة في السلوك الإنساني .
- الأءصلاء الءءئة الهءورة (مفهوها وهكوناتها)
- النهاءج المءءلفة لأعمال الأءصلاء وطرق مءوقاؤها والعلاء .
- مهاراء الأءصال (الإنصاء / إرجاء الأءر / ءوءبئه الأسئلة والرد علبها)
- إءراك الءههور : هاءا ٱطلب الءههور ؟ وهاءا نطالب به الءههور ؟
- سلوك الءههور وءوافعه - الهقصوء بالءءراك .
- كئف نءرك الءههور وكئف نءرك أنفسنا ؟
- مهاراء الءعاهل مع الأنهاط المءءوعة من الءههئر .
- أسالب الءعاهل مع الأنهاط المءبائئة من الءههئر .
- مهاراء ءللل وءل المشكلاء الإنسانئة .
- الهقصوء بالمشكلاء الإنسانئة وأنواعها .
- الاءءكار والاءءاع في أسالب الءعاهل مع المشكلاء .
- الءفوءض وإءارة الوءء .
- ءرشئء اسءءءاءاء الوءء في أعمال السكرءارئة .
- الإءصال الإءارئ .
- مفهوء عهلئة الإءصال .
- ءعربفاء ومءءلفة للإءصال .
- عناصر عهلئة الإءصال .
- مراءل عهلئة الإءصال .
- إءءبار وسبلة الإءصال الهناسبة .
- ءرؤئء المرسل بالءفءذئة العكسئة .
- عواهل نءاء عهلئة الإءصال .
- عواهل ءءعلق 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 