



First Select

مهارات الاتصال للسكترارية والمساعدين الإداريين

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٤ ديسمبر - ١٨ ديسمبر ٢٠٢٥	كوالالهور	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 .
- السكراء والسكراءن بوجه عام وعلى المسوءى الأنفذئ والسكراءئة الخاصة .
- موظفاء وموظفئ الإسنقبال، عاهلاء وعاهلئ البءالة ، موظفاء وموظفئ ءءمة العهلاء والمهبعاء، وكل من يقتضئ عمله أهئل مأسسته من ءلال الهائف


مءوءاء البرنامج:

- السلوك الإنساني (مفهومة وهكوائه)
- القوءى الءاءلئة والءاءرئة الهوءرة في السلوك الإنساني .
- الأءصلاء الءءئة الهءورة (مفهوها وهكوائها)
- النهاءج المءلفة لأعمال الأءصلاء وطرق مءوقاءها والعلاء .
- مهاراء الأءصال (الإنصاء / إرجاء الأءر / ءوءبه الأسئلة والراء علبها)
- إءراء الءهور : ماءا ٱطلب الءهور ؟ وماءا نطالب به الءهور ؟
- سلوك الءهور وءوافعه - المقصوء بالإءراء .
- كفف نءرك الءهور وكفف نءرك أنفسنا ؟
- مهاراء الأءامل مع الأنهاط المءوءعة من الءهائر .
- أسالب الأءامل مع الأنهاط المءبائئة من الءهائر .
- مهاراء أءلل وءل المشكلاء الإنسانئة .
- المقصوء بالمشكلاء الإنسانئة وأنواعها .
- الإباءكار والابءاء في أسالب الأءامل مع المشكلاء .
- الأفوءض وإءارة الوءء .
- أراءئ اسءءاءاء الوءء في أعمال السكراءئة .
- الإءصال الإءارئ .
- مفهور عملئة الإءصال .
- أءرففاء ومءلفة للإءصال .
- عناصر عملئة الإءصال .
- مراءل عملئة الإءصال .
- إءءار وسبلة الإءصال المناسبئة .
- أراءئ المرسل بالأءفئة العكسئة .
- عواهل نءاء عملئة الإءصال .
- عواهل أءعلق 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 