



First Select

مهارات الاتصال للسكترارية والمساعدين الإداريين

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٧ أغسطس - ٢١ أغسطس ٢٠٢٥	اسطنبول	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 الإءارءن والمسؤؤلن عن مكاتب هءنرهم .
- السكراء والسكراءن بوجه عام وعلى المسئوى الأنفذى والسكراءنة الخاصة .
- موظفاء وموظفئ الإسنقبال، عاهلاء وعاهلئ البءالة ، موظفاء وموظفئ ءءمة العهلاء والهبعاء، وكل من يقتضى عمله أهئل مؤسسئه من ءلال الهائف


مءئواء البرناهج:

- السلوك الإنساني (مفهومة وهكوائه)
- القوى الءاءلئة والءاءرئة الهؤءرة فئ السلوك الإنساني .
- الأءصلاء الءءئة الهءورة (مفهوها وهكوائها)
- النهاءج الهءلفة لأعمال الأءصلاء وطرق معوقاءها والعلاء .
- مهاراء الأءصال (الإنصاء / إرجاء الأءر / ءوءنه الأسئلة والراء علفها)
- إءراء الءهور : هاءا فطلب الءهور ؟ وهاءا نطالب به الءهور ؟
- سلوك الءهور وءوافعه - الهقصوء بالءراء .
- كفف نءرك الءهور وكفف نءرك أنفسنا ؟
- مهاراء الأءامل مع الأنهاط الهءئوعة من الءهافر .
- أسالئب الأءامل مع الأنهاط الهءبائنة من الءهافر .
- مهاراء أءلل وءل الهشكلاء الإنسانئة .
- الهقصوء بالهشكلاء الإنسانئة وأنواعها .
- الإباءكار والابءاء فئ أسالئب الأءامل مع الهشكلاء .
- الأفوفض وإءارة الوقت .
- أراءشء اسءءءاءاء الوقت فئ أعمال السكراءنة .
- الإءصال الإءارئ .
- مفهور عهلفة الإءصال .
- أءرففاء ومءلفة للإءصال .
- عناصر عهلفة الإءصال .
- مراءل عهلفة الإءصال .
- إءءار وسئلة الإءصال الهناسئة .
- أراءوء المرسل بالأءفئة العكسئة .
- عواهل نءاء عهلفة 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 