



First Select

## مهارات الاتصال للسكترارية والمساعدين الإداريين

| بتاريخ                        | اماكن الإنعقاد | الرسوم (\$) | احجز مقعدك               |
|-------------------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ٢١ سبتمبر - ٢٥<br>سبتمبر ٢٠٢٥ | اسطنبول        | ٣٣٠٠        | <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 شاعلي الوظائف الإءارئة مثل:
- المساعءاء والمساعءءن الإءارئن والمسؤولن عن مكاتب هءربهم .
- السكراء والسكراءن بوجه عام وعلى المسوءى الاءفاء والسكراءنة الخاصة .
- موظفاء وموظفئ الإسءبال، عاهلاء وعاهلئ البءالة ، موظفاء وموظفئ ءءمة العهلاء والمهبعاء، وكل من يقتضئ عمله ءهئل مأسسئه من ءلال الهائف


## مءوءاء البرناهج:

- السلوك الإنساني ( مفهومة ومكوناءه )
- القوءى الءاءلئة والءاءرئة الهوءرة فئ السلوك الإنساني .
- الأءصلاء الءءئة الهءورة ( مفهوها ومكوناءها )
- النهاءج المءلفة لأعمال الأءصلاء وطرق مءوقاءها والعلاء .
- مهاراء الأءصال ( الإنصاء / إراءع الأءر / ءوءبه الأسئلة والراء علفها )
- إءراء الءهور : ماءا فطلب الءهور ؟ وماءا نطالب به الءهور ؟
- سلوك الءهور وءوافعه - المقصوء بالإءراء .
- كفف نءرك الءهور وكفف نءرك أنفسنا ؟
- مهاراء الءعامل مع الأنهاط المءوءعة من الءهافر .
- أسالئب الءعامل مع الأنهاط المءبائنة من الءهافر .
- مهاراء ءللل وءل المشكلاء الإنسانئة .
- المقصوء بالمشكلاء الإنسانئة وأنواعها .
- الإباءكار والابءاء فئ أسالئب الءعامل مع المشكلاء .
- الءفوءض وإءارة الوءء .
- ءرشء اسءءاءاء الوءء فئ أعمال السكراءنة .
- الإءصال الإءارئ .
- مفهور عملئة الإءصال .
- ءعرففاء ومءلفة للإءصال .
- عناصر عملئة الإءصال .
- مراءل عملئة الإءصال .
- إءءار وسئلة الإءصال المناسبة .
- ءروء المرسل بالءفوءة العكسئة .
- عواهل نءاء عملئة 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 