



First Select

## مهارات الاتصال للسكترارية والمساعدين الإداريين

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٠٦ أبريل - ١٠ أبريل ٢٠٢٥	البحرين	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 شاعلي الوظائف الإءارئة مثل:
- المساعءاء والمساعءءن الإءارئن والمسؤولن عن مكاتب هءربهم .
- السكرتئرء والسكرتئرن بوجه عام وعلى المسوءى الءنفئذئ والسكرءارئة الخاصة .
- موءظفاء وموءظفئ الإسءقبال، عاهلاء وعاهلئ البءالة ، موءظفاء وموءظفئ ءءمة العهلاء والمهببعاة، وكل من يقتضئ عمله ءهئل موءسسءه من ءلال الهاءف


## مءءوءاء البرناهج:

- السلوك الإنساني ( مفهومة ومكوناءه )
- القوءى الءاءلئة والءاءرئة الهوءءة في السلوك الإنساني .
- الأءصاءاء الءءئءة الهءطورة ( مفهوها ومكوناءها )
- النهاءج المءءلفة لأعمال الأءصاءاء وطرق مءعوقاءها والعلاء .
- مهاراء الأءصال ( الإنصاء / إرجاء الأءر / ءوءبئه الأسئلة والرد علبها )
- إءراء الءههور : ماءا ٱطلب الءههور ؟ وماءا نطالب به الءههور ؟
- سلوك الءههور وءوافعه - المقصوء بالإءراء .
- كئف نءرك الءههور وكئف نءرك أنفسنا ؟
- مهاراء الءعاهل مع الأنهاط المءءوعة من الءههئر .
- أسالب الءعاهل مع الأنهاط المءبائئة من الءههئر .
- مهاراء ءللل وءل المءكلاء الإنسانئة .
- المقصوء بالمءكلاء الإنسانئة وأنواعها .
- الإبءكار والابءاء في أسالب الءعاهل مع المءكلاء .
- الءفوءض وإءارة الوءء .
- ءرشئء اسءءءاءاء الوءء في أعمال السكرءارئة .
- الإءصال الإءارئ .
- مفهوء عهلئة الإءصال .
- ءعربفاء ومءءلفة للإءصال .
- عناصر عهلئة الإءصال .
- مراءل عهلئة الإءصال .
- إءءار وسبلة الإءصال المءاسبئة .
- ءروءء 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 