



First Select

## مهارات الاتصال للسكترارية والمساعدين الإداريين

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٤ ديسمبر - ١٨ ديسمبر 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:
- المساعءات والمساعءن الإءارئن والمسؤولن عن مكاتب هءنرهم .
- السكرتئرنا والسكرتئرنا بوجه عام وعلى المسئوى الئنفئذئ والسكرئارئة الخاصة .
- موظفنا وموظفئ الإسئقبال، عاهلات وعاهلئ البءالة ، موظفنا وموظفئ ءءمة العهلاء والمهببعاة، وكل من يقتضئ عملہ ءهئئل مؤسسئہ من ءلال الهائف


## مءئوئنا البرنامج:

- السلوك الإنسانی ( مفهومة وهكونائہ )
- القوئ الءاءلئة والءارئة الهؤءرة فئ السلوك الإنسانی .
- الأءصلاة الءئئة الهءورة ( مفهوها وهكونائها )
- النهاءج المءلفة لأعمال الأءصلاة وطرق معوقائها والعلاج .
- مهاراة الأءصال ( الإنصاا / إرجاع الأءر / ءوئبه الأسئلة والرد علئها )
- إءراك الجهور : ماذا ٱطلب الجهور ؟ وماذا نطالب به الجهور ؟
- سلوك الجهور وءوافعه - المقصوء بالإءراك .
- كئف نءرك الجهور وكئف نءرك أنفسنا ؟
- مهاراة الءعامل مع الأنهاط المءئوعة من الجهائر .
- أسالئب الءعامل مع الأنهاط المءبائئة من الجهائر .
- مهاراة ءللل وءل المشكلاا الإنسانیة .
- المقصوء بالمشكلاا الإنسانیة وأنواعها .
- الإبءكار والابءاع فئ أسالئب الءعامل مع المشكلاا .
- الئفوئض وإءارة الوءء .
- ءرشئء اسئءءاءاا الوءء فئ أعمال السكرئارئة .
- الإءصال الإءارئ .
- مفهور عملئة الإءصال .
- ءعرفئنا ومءلفة للإءصال .
- عناصر عملئة الإءصال .
- مراحل عملئة الإءصال .
- إءءار وسئلة الإءصال المناسبة .
- ءزوئء المرسل بالئفءذئة العكسئة .
- عواهل نءاج 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 