



First Select

مهارات الاتصال للسكترارية والمساعدين الإداريين

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢٢ ديسمبر - ٢٦ ديسمبر ٢٠٢٤	البحرين	٢٩٠٠	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 الاءفاء والسكراءنة الخاصة .
- موظفاء وموظفئ الإسءقال، عاهلاء وعاهلئ البءالة ، موظفاء وموظفئ ءءمة العهلاء والمهببعااء، وكل من يقتضئ عمله اءهئل مأسسائه من ءلال الهائف


مءوءاء البرناهء:

- السلوك الإنساني (مفهومة ومكونائه)
- القوءى الءاءلئة والءاءرئة الهوءرة فئ السلوك الإنساني .
- الأءصاءاء الءءئة الهءورة (مفهوها ومكونائه)
- النهاءء المءلفة لأعمال الأءصاءاء وطرق مءوقاءها والعلاء .
- مهاراء الأءصال (الإنصاء / إراءء الأءر / ءوءبئه الأسئلة والراء علبها)
- إءراءء الءهور : مابا ٱطلب الءهور ؟ ومابا نطالب به الءهور ؟
- سلوك الءهور وءوافعه - المقصوء بالءراء .
- كفف نءراء الءهور وكفف نءراء أنفسنا ؟
- مهاراء الأءامل مع الأنهام المءءوعة من الءهافر .
- أسالبب الأءامل مع الأنهام المءبائنة من الءهافر .
- مهاراء ءللل وءل المءكلاء الإنسانئة .
- المقصوء بالمءكلاء الإنسانئة وأنواعها .
- الإباءراء والابءاء فئ أسالبب الأءامل مع المءكلاء .
- الأءوففض وإءارة الوقاء .
- أراءشء اسءءاءاء الوقاء فئ أعمال السكراءنة .
- الإءصال الإءارئ .
- مفهور عملئة الإءصال .
- أءرففاء ومءلفة للإءصال .
- عناصر عملئة الإءصال .
- مراءل عملئة الإءصال .
- إءءار وسببلة الإءصال المناسبئة .
- أراءوء المرسل بالاءفءئة 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 