

## مهارات الاتصال للسكرتارية والمساعدين الإداريين

بتاريخ	الرسوم (\$)	سجل الآن
١٢ ديسمبر - ١٢ ديسمبر ٢٠٢٤	٣٥٠٠	كوالالامبور

### أهداف البرنامج:

1. تزويد المشاركين بجموعة من المعرفة والمفاهيم العلمية الحديثة المتعلقة بالطبيعة البشرية وتنمية المهارات السلوكية اللازمة في التعامل مع الجمهور والاتصال مع الآخرين والأبداع في العمل المكتبي للسكرتارية .
2. تعريف المشاركين بأهمية الإتصال وكيفية إنجاز عملية الإتصال التي تتم بين أقسام ومؤسسات وهيئات مختلفة لتحقيق أهداف مشتركة.
3. التعرف بكيفية و ضرورة أن يحقق السكرتير 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 بالمفاهيم الضرورية لإنجاح عملية الإتصال .
7. تعريف المشاركين بالأصول والإتجاهات العلمية الحديثة لفهم خدمة العملاء وأهمية التميز فيها.
8. صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء.

### المستفيدون:

- العملاء والعاملين في مختلف المجالات وخاصة شاغلي الوظائف الإدارية مثل:
- المساعدات والمساعدين الإداريين والمسؤولين عن مكاتب مديريهم .
- السكرتيرات والسكرتيرين بوجه عام وعلى المستوى التنفيذي والسكرتارية الخاصة .

• موظفات وموظفي الإستقبال، عاملات وعاهلي البدالة ، موظفات وموظفي خدمة العملاء والهيئات، وكل من يقتضي عمله تهثيل مؤسسته من خلال الهاتف


## محتويات البرنامج:

- السلوك الإنساني ( مفهومه وهكواته )
- القوي الداخلية والخارجية الهوثرة في السلوك الإنساني .
- الأتصالات الحديثة المتطورة ( مفهومها وهكواتها )
- النهاج المختلفة لأعمال الأتصالات وطرق معوقاتها والعلاج .
- مهارات الأتصال ( الإنصات / إرجاع الأثر / توجيه الأسئلة والرد عليها )
- إدراك الجمهور : ماذا يطلب الجمهور ؟ وماذا نطالب به الجمهور ؟
- سلوك الجمهور ودوافعه - المقصود بالإدراك .
- كيف ندرك الجمهور وكيف ندرك أنفسنا ؟
- مهارات التعامل مع الأنماط المتنوعة من الجماهير .
- أساليب التعامل مع الأنماط المتباينة من الجماهير .
- مهارات تحليل وحل المشكلات الإنسانية .
- المقصود بالمشكلات الإنسانية وأنواعها .
- الابتكار والابداع في أساليب التعامل مع المشكلات .
- التفويض وإدارة الوقت .
- ترشيد استخداهاات الوقت في أعمال السكرتارية .
- الإنصال الإداري .
- مفهوم عملية الإنصال .
- تعريفات مختلفة للإنصال .
- عناصر عملية الإنصال .
- مراحل عملية الإنصال .
- إختيار وسيلة الإنصال المناسبة .
- تزويد المرسل بالتغذية العكسية .
- عوامل نجاح عملية الإنصال .
- عوامل تتعلق بالمرسل .
- عوامل تتعلق بالمستقبل .
- معوقات عملية الإنصال .
- 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.

00201102843111 

info@minaretc.org 

www.minaretc.org 