



مهارات السكرتارية وفن الاتيكيت

| بتاريخ | اماكن الإنعقاد | الرسوم (\$)) | احجز مقعدك |
|----------------------------|----------------|---------------|--------------------------|
| ٠٨ ديسمبر - ١٢ ديسمبر ٢٠٢٤ | البحرين | ٢٨٠٠ | سجل الآن |

أهداف البرنامج:

إكساب المشاركين المهارات والقدرات اللازمة لتعاملهم مع الآخرين في مكاتب السكرتارية بذوق رفيع ومهنية منتهية، وفاعلية عالية.

المستفيدون:

موظفي السكرتارية التنفيذية والخاصة

محتويات البرنامج:

مفهوم فن الإتيكيت، وقواعده في مجال السكرتارية:

- مفهوم فن الإتيكيت .
- قواعد الإتيكيت.
- أهمية فن الإتيكيت في مكاتب السكرتارية.

سلوكيات ومسئوليات السكرتير في التعامل مع الآخرين:



- مع الرئيس ، الزملاء ، العملاء ، مرعوسيه
- آداب وسلوكيات المصافحة والأسبقيات، وأساليها
- قواعد وأداب الهجامة .
- قواعد التعارف والمصافحة، والأسبقيات.
- قواعد وأداب التحية .
- قواعد الأسبقيات: في الحفلات، والخطابة، وفي السيارة، وفي السير، وفي الهماء

مهارات التحدث والإصغاء:

- مفهوء الإصغاء الفعال، وأهميته للسكرتير.
- مستويات الإصغاء.
- القواعد الأساسية للإصغاء.
- التحول من الاستماع إلى الإصغاء .
- لغة الجسر.
- فعالية الحديث الفعال.
- معوقات الاتصالات الشفهية.

قواعد الإتيكيت في التعامل مع المواقف العارضة.

قواعد الإتيكيت في الاتصالات:

- الشخصية .
- الهاتفية .
- المكتوبة .
- الاجتهاعات
- أساسيات السلوك الإنساني ودوافعه، والحاجات الإنسانية.
- الخصائص الأساسية للسلوك الإنساني .
- دوافع السلوك.
- الحاجات الإنسانية.
- كيف نكون انطباعاتنا عن الآخرين؟
- العلاقات التبادلية في مكاتب السكرتارية.



- تعريف العلاقات التبادلية، وأنواع التبادلات
- حالات الذات الثلاثة، وكيفية التعامل مع حالات الذات.
- لغة الجسر وفن الإتيكيت.
- التحية و التعريف، والتعارف .
- المصافحة .
- تبادل الهدايا والزهور.
- فن التعامل مع الأنماط المختلفة للبشر.
- مع المشاغب ، الإيجابي ، الهدعي.
- مع الثرثار، الانطوائي، غير المتعاون، الهجادل، المغرور، وتصيد الأخطاء.

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية.