



مهارات السكرتارية وفن الاتيكيت

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٠ أغسطس - ١٤ أغسطس ٢٠٢٥	جاكرتا	٣١٥٠	سجل الآن

أهداف البرنامج:

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

المستفيدون:

موظفي السكرتارية التنفيذية والخاصة

محتويات البرنامج:

مفهوم فن الاتيكيت، وقواعده في مجال السكرتارية:

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



سلوكيات ومسئوليات السكرتير في التعامل مع الآخرين:

- مع الرئيس ، الزملاء ، العملاء ، مرعوسيه
- أداب وسلوكيات المصافحة والأسبقيات، وأساليبيها
- قواعد وأداب الهجاءة .
- قواعد التعارف والمصافحة، والأسبقيات.
- قواعد وأداب التحية .
- قواعد الأسبقيات: في الحفلات، والخطابة، وفي السيارة، وفي السير، وفي الهوائد

مهارات التحدث والإصغاء:

- مفهوم 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 .
- الاجتماعات
- 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، متصيد الأخطاء.

أساليب التدريب:

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