



## مهارات السكرتارية وفن الاتيكيت

بتاريخ اماكن الإنعقاد الرسوم (\$) احجز مقعدك

[سجل الآن](#)

٣١ ديسمبر - ٣١ ديسمبر ١٩٦٩

### أهداف البرنامج:

إكساب المشاركين المهارات والقدرات اللازمة لتعاملهم مع الآخرين في مكاتب السكرتارية بذوق رفيع ومهنية منتهزة، 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
- آداب وسلوكيات المصافحة والأسبقيات، وأساليها
- قواعد وآداب المجاملة .
- قواعد التعارف والمصافحة، والأسبقيات.
- قواعد وآداب 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، المهجدل، المغرور، وتصيد الأخطاء.

## أساليب التدريب:

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